

ТАРТУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК

НАРВСКИЙ КОЛЛЕДЖ
ЛЕКТОРАТ ПСИХОЛОГИИ И ПЕДАГОГИКИ

Мария Попович

ФАКТОРЫ, СПОСОБСТВУЮЩИЕ ФОРМИРОВАНИЮ СИНДРОМА
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У ПЕДАГОГОВ ДЕТСКИХ
ДОШКОЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Бакалаврская работа

Научный руководитель: Анна Джалалова (PhD)

НАРВА 2017

Kinnitus

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

18.05.2017 Maria Popovitš

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Maria Popovitš (ik: 48703242242), annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Tegurid, mis soodustavad läbipõlemissündroomi moodustumist koolieelse lasteasutuse õpetajatel”, mille juhendaja on Anna Džalalova,

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Tartus/Tallinnas/**Narvas**/Pärnus/Viljandis, **18.05.2017**

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР	7
1.1. Определение понятия синдрома эмоционального выгорания.....	7
1.2. Связь синдрома эмоционального выгорания со стрессом и депрессией.	10
1.3. Причины, вызывающие синдром эмоционального выгорания и группа риска.....	13
1.4. Эмоциональное выгорание педагогов.	16
1.5. Методы, исследующие процесс эмоционального выгорания.	20
ГЛАВА 2. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ.....	25
2.1. Метод и инструмент исследования.	25
2.2. Выборка, процедура сбора и методы обработки данных.	27
2.2.1. Методика формирования выборки.	27
2.2.2. Описание процедуры обработки данных.	27
ГЛАВА 3. АНАЛИЗ ДАННЫХ.....	29
3.1. Обсуждение результатов исследования.	29
3.1.1. Эффективность инструмента исследования.	30
3.1.2. Факторный анализ MBI-D.	32
3.1.3. Фазовый анализ MBI-D относительно синдрома эмоционального выгорания.	38
3.1.4. Разделение респондентов по основным фазам опросника MBI-D.	40
ГЛАВА 4. РАССУЖДЕНИЕ	43
4.1. Факторы, способствующие формированию синдрома эмоционального выгорания и частота их проявления.	43
4.2. Анализ причин развития синдрома эмоционального выгорания.....	45
4.3. Предотвращение формирования синдрома эмоционального выгорания и профилактика.	47
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	51
RESÜMEE	54
ЛИТЕРАТУРА	55
ПРИЛОЖЕНИЯ	60
Приложение 1. Версия опросника MBI-D, переведенная на эстонский язык	60
Приложение 2. Версия опросника MBI-D, переведенная на русский язык	67

ВВЕДЕНИЕ

Эмоциональное выгорание работников – это проблема не какого-то единичного случая в практике, а проблема всего современного общества в целом, которая в той или иной степени влияет на состояние здоровья и поведение людей. Довольно быстрый жизненный темп, постоянно меняющиеся ценности и приоритеты требуют от членов современного общества умения приспосабливаться к любым условиям существования в социуме, но, к сожалению, не у всех людей адаптационные механизмы одинаково успешно справляются с этой задачей.

Вопрос эмоционального выгорания довольно часто и много исследовался в современной психологической науке на протяжении более чем 40 лет такими учеными, как: В. В. Бойко, Н. В. Водопьянова, И. А. Акиндинова, О. П. Бусовикова, Т. Н. Мартынова, М. В. Борисова, Jürisoo, Küünarpuu, Maslach, Dzekson, Freudemberger, Rush, Müller, Mikkin, Mehilane и другими. Исследования показали, что чаще всего проблема эмоционального выгорания встречается у людей таких профессий, как медицинские работники, социальные работники, психологи и педагоги. Поскольку эти профессии связаны с получением отнюдь не всегда приятных эмоций: грусть, печаль, безнадежность, безысходность, гнев, люди данных профессий очень часто испытывают интеллектуальные перенапряжения и эмоциональные всплески. Многие выбирают «легкий путь» и начинают принимать различные успокоительные и психотропные препараты, забывая о том, что лекарства просто приглушают симптомы, но они не способны решить корень самой проблемы.

Поскольку работ, посвященных исследованию синдрома эмоционального выгорания, именно у педагогов детских дошкольных учреждений, не достаточно, мы считаем необходимым изучить данную проблему в полном объеме, так как эмоциональное выгорание оказывает негативное влияние не только на самих педагогов, на их физическое и эмоциональное состояние и самочувствие, но и на тех, кто находится рядом с ними – это дети, родители детей, коллеги и т. д. Так как именно от эмоционального состояния здоровья педагогов детского дошкольного учреждения зависит успех обучения и развития молодого поколения на этапе формирования личности в дошкольном возрасте, данная тема является актуальной.

Целью данной дипломной работы является выявление факторов, способствующих формированию синдрома эмоционального выгорания у педагогов детских дошкольных учреждений. Достижение цели могло бы позволить выработать модель предотвращения возникновения синдрома эмоционального выгорания.

Исходя из цели дипломной работы, был выдвинут ряд исследовательских вопросов:

1. Какие факторы способствуют формированию синдрома эмоционального выгорания у педагогов детских дошкольных учреждений?
2. Какова частота проявления синдрома эмоционального выгорания у педагогов детских дошкольных учреждений?
3. Каким образом можно предотвратить формирование синдрома эмоционального выгорания у педагогов детских дошкольных учреждений?
4. Какие практические методы являются наиболее эффективными в процессе формирования уровня эмоциональной устойчивости у педагогов детских дошкольных учреждений?

Выборкой исследования выступают 100 педагогов детских дошкольных учреждений Эстонии, уезда Ида-Вирумаа.

Предметом исследования являются факторы, способствующие формированию синдрома эмоционального выгорания.

Автор работы опирается на различные психологические и социально-психологические исследовательские работы современных ученых, которые занимались изучением синдрома эмоционального выгорания и на имеющийся теоретический материал по данной тематике.

Автор работы надеется, что данное исследование поможет в дальнейшем лучше понять синдром эмоционального выгорания у педагогов детских дошкольных учреждений более подробно и по возможности найти решение этой проблемы.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

1.1. Определение понятия синдрома эмоционального выгорания.

Одним из первых ученых, описавших синдром эмоционального выгорания, был американский психиатр Freudenberger (1974). «В зарубежной литературе синдром выгорания обозначают термином *burnout* (англ.) – сгорание, выгорание, затухание горения. Freudenberger предложил этот термин для описания деморализации, разочарования и крайней усталости, которые он наблюдал у работников психиатрических учреждений» (Freudenberger, 1974).

Freudenberger утверждал, что синдром эмоционального выгорания, усталость и переработка не являются одним и тем же, мы имеем дело с психологическим процессом, в конечном результате которого человек испытывает полное опустошение и потерю всей своей энергии.

Также концепцию выгорания определяли такие ученые, как Maslash & Jackson, которые описывают синдром эмоционального выгорания как хроническую стрессовую реакцию, возникающую в процессе трудовой деятельности, характеризующуюся эмоциональным истощением, цинизмом, профессиональной несостоятельностью. Эти ученые считают, что данный англоязычный термин *burnout* происходит из новеллы писателя Грэм Грина „A burn-out case“ (1961), где как раз и описывается данный феномен, которым на сегодняшний день принято называть синдромом эмоционального выгорания (Maslash & Jackson, 1997).

«Интерес к исследованию синдрома эмоционального выгорания вырос после того, как американские ученые Maslash & Jackson систематизировали описательные характеристики данного синдрома и разработали опросник для его количественной оценки. Согласно авторам опросника, синдром эмоционального выгорания проявляется в трех группах переживаний: эмоциональном истощении – переживание опустошенности и бессилия; деперсонализации – дегуманизация отношений с другими людьми (проявление черствости, бессердечности, цинизма или грубости); редукции личных достижений – занижение собственных достижений, потеря смысла и желания вкладывать личные усилия на рабочем месте» (Старченкова, Водопьянова, 2008).

Cherniss (1980) описал синдром эмоционального выгорания как процесс, в котором должностное положение и отношение к работе меняются в связи с влиянием исходящего от работы напряжения в негативном направлении. Первая степень выгорания, вызывающая стресс, затрагивает отсутствие равновесия между личностными ресурсами и должностными требованиями. Второй этап, непосредственно, кратковременное эмоциональное напряжение, усталость и изнуренность и третий этап содержит изменения в поведении и в отношении к работе, например, отношение к клиентам становится механическим и отдаленным (Schaufeli & Buunk, 2003).

Etzion (1987) описывал синдром эмоционального выгорания как медленный процесс развития, который начинается внезапно и имеет определенную точку кульминации. Внезапно и неожиданно человек начинает чувствовать эмоциональную и психологическую истощенность и не способен связать это чувство ни с одним конкретным раздражителем или событием (Schaufeli & Buunk, 2003).

Jürisoo (2004) приводит дефиницию данного понятия, представленную такими учеными, как Schaufel и Enzmann (1988): «Синдром эмоционального выгорания – это связанное с работой долговременное негативное состояние индивида, которое, прежде всего, характеризуется изнуренностью, пресыщением, уменьшением чувства способности справляться с чем-либо, отсутствием мотивации, а также формированием негативных и деструктивных установок и моделей поведения в отношении работы» (Jürisoo, 2004).

Исследователей, которые изучали синдром эмоционального выгорания позднее, можно условно разделить на 2 группы. Первая группа связывает выгорание только с рабочим процессом и акцентирует внимание на причине возникновения синдрома эмоционального выгорания, прежде всего, связывая ее появление с наличием рабочего стресса у человека. Например, Golombiewski, Hilles и Daily в 1987 году определили понятие синдрома эмоционального выгорания как состояние, вызванное пребыванием в чрезмерном стрессе. Они считали, что способствующими развитию стресса факторами являются как характер несовместимости работы, так и ее местоположение (Küünarpuu, 1992). Вторая группа рассматривает выгорание в более широком смысле. Jürisoo (2004) считает

эмоциональное выгорание общей сильной стрессовой особенностью организма, которое может подпитываться событиями и из обычной жизни человека, постоянно испытывая его стрессовыносливость. С клинической точки зрения под понятием синдрома эмоционального выгорания понимают состояние, которому характерно ощущение постоянной, не проходящей усталости, потерю ощущения целесообразности выполняемой работы, и появление цинизма как по отношению к членам своей семьи, так и по отношению к коллегам и клиентам, с которыми приходится работать каждый день (Lönnqvist, Heikkinen, Henrikson, Marttunen, Partonen, 2000).

Нам ближе определение синдрома эмоционального выгорания Maslash & Jackson, поскольку их теория наиболее обоснована с научной точки зрения. Их опросник позволяет провести наиболее точное исследование конкретно среди дошкольных педагогов, проанализировать полученные результаты наиболее четко и сделать соответствующие выводы. Именно из определения и подхода Maslash & Jackson мы и будем исходить в дальнейшем, проводя исследование по нашей тематике.

Большинство определений понятия синдрома эмоционального выгорания сходятся в том, что выгорание начинается со стресса, причиной которого с одной стороны выступают ожидания и идеалы человека, а с другой стороны реальность трудовой деятельности. Стресс может быть ощутимым со стороны самого человека, а может и оставаться длительное время незамеченным. Со временем человек все же начинает чувствовать эмоциональное напряжение, его отношение к работе и коллегам меняется. В конечном итоге, результатом этих изменений становится эмоциональное выгорание (Schaufeli & Buunk, 2003).

Из вышеизложенного мы можем сделать вывод, что для того, чтобы понять причины возникновения стресса у учителей, специфику и тенденцию синдрома эмоционального выгорания в целом, нужно, прежде всего, понять, что представляет собой стресс, и какова взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания со стрессом и депрессией.

1.2. Связь синдрома эмоционального выгорания со стрессом и депрессией.

Синдром эмоционального выгорания очень часто связывают со стрессом и депрессией, однако этот синдром содержит в себе черты, свойственные и тому и другому состоянию. Ученый Randmann (2002) считал не правильным приравнивать синдром эмоционального выгорания к состоянию стресса и депрессии.

Стрессовая реакция и депрессия, как понятия, рассматривающиеся в области медицины, имеют конкретную симптоматику и этапы протекания заболевания. В случае стрессовой реакции различают позитивный, продуктивно влияющий на работу стресс, который якобы особенно не влияет на возникновение синдрома эмоционального выгорания, а также негативный, который замедляет рабочий процесс, что может спровоцировать возникновение синдрома эмоционального выгорания (Hallsten, Josephson, Torgen, 2005; Fogarty, Singh, Rhoads, Moore, 2000).

Одной из важных различительных черт между стрессовыми расстройствами и синдромом эмоционального выгорания является довольно быстрое развитие симптомов стресса. Симптомы возникновения бурной стрессовой реакции быстро развиваются уже по истечению одного часа, после случившегося события и утихают по истечению пары дней. Симптомами острого стрессового расстройства являются частые смены настроения и их разнохарактерность: депрессия, тревога, гнев и безнадежность, но не один из этих симптомов не является доминирующим. Данное расстройство, как правило, затихает после пропажи стрессора. Этот недуг вызывает трудности в социальных и рабочих действиях. Стрессовое расстройство, полученное в результате травмы, начинается с острой стрессовой реакции, симптомы которого утихают приблизительно спустя три месяца. В случае посттравматического стресса событие, нанесшее психологическую травму, переживается повторно, в результате чего проявляется эмоциональная изолированность, эмоциональная притупленность, расстройство сна, лабильность, трудности в сосредоточении (Lönnqvist, Heikkinen, Henrikson, Marttunen, Partonen, 2000; Figley, 1998).

Причинами стресса являются стрессоры, к которым относится все, что вызывает сильное физическое и психическое перенапряжение. Долговременное или частое влияние стрессоров на организм человека вызывает синдром адаптации. В связи с

выбросом адреналина в кровь, в один прекрасный момент может возникнуть мнимое чувство увеличения способности к трудовой активности, которое влечет за собой угрозу нанести вред здоровью (Schmidt, Thews, 1997).

Hallsten, L., Josephson, M., Torgen, M (2005) и Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henrikson, M., Marttunen, M., Partonen, T (2000) описывают синдром эмоционального выгорания как аккумуляцию стрессоров. Это означает, что стрессоры индивидуально каждый сам по себе не влияют на возникновение синдрома, а синдром эмоционального выгорания вспыхивает в результате кульминации их совместного воздействия. Аккумуляции стрессоров могут содействовать как изменения в повседневной жизни человека, так и изменения в организации работы.

Claxton, R. P. R., Catalan, J. (1998) пришли к выводу, что чем больше у человека эмоциональная чувствительность и чем меньше стрессоустойчивость, тем больше риск эмоционально выгореть. До сих пор ученые не пришли к единому мнению, является ли синдром эмоционального выгорания следствием стресса или все же это одна из форм проявления стресса.

Rush (2003) считает важным различием синдрома эмоционального выгорания и стресса - характер первичного восприятия симптомов: первичные симптомы стресса всегда принято считать негативными, а первичные симптомы эмоционального выгорания не могут быть негативными. Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henrikson, M., Marttunen, M., Partonen, T (2000) добавляют, что симптомы эмоционального выгорания не могут быть связаны с каким-либо конкретным травмирующим событием. Anion (2002) отмечает, что синдром эмоционального выгорания – это следствие и результат длительного процесса, в результате которого выздоровление человека может занять столько же времени, сколько времени занял этот самый процесс формирования синдрома эмоционального выгорания.

В случае депрессии человек страдает спадом настроения, потерей чувства радости и интереса к жизни, а также отсутствием энергии. Ко всему перечисленному добавляется чувство вины, унылое и пессимистичное отношение к будущему. Депрессия начинается, как правило, с предшествующих симптомов таких как:

потеря настроения, усталость, агрессия, в связи с чем, очень сложно отличить начальные стадии депрессивного состояния от возникновения синдрома эмоционального выгорания (Lönnqvist, Heikkinen, Henrikson, Marttunen, Partonen, 2000).

Müller (2000) считает одним из важных различий депрессивного состояния и синдрома эмоционального выгорания субъективное самочувствие человека: эмоционально «выгоревшие» люди чувствуют похожие симптомы с людьми, у которых диагностирована депрессия, то есть они чувствуют так называемую «внутреннюю опустошенность», однако в отличие от людей, страдающих депрессией, человек, у которого синдром эмоционального выгорания не бывает грустным. В большинстве случаев люди, страдающие синдромом эмоционального выгорания беспокойны, неуравновешенны, гиперчувствительны ко всему вокруг. Mikkin (1999) добавляет, что подверженными синдрому эмоционального выгорания могут быть люди-интроверты, имеющие большую склонность к неадекватной самооценке, эмоциональной несостоятельности и нестабильности, зависимости от чужого мнения, авторитарности со стороны кого-либо или к низкой способности самостоятельно принимать решения и рефлексировать свои действия.

Изучив связь синдрома эмоционального выгорания со стрессом и депрессией можно сделать вывод, что ученые и психиатры считают синдром эмоционального выгорания важным фактором, вызывающим возникновение различных депрессивных расстройств, и связь депрессии с возникновением синдрома эмоционального выгорания на сегодняшний день все же получила подтверждение в современной науке (Tselebis, Moulou, Pias, 2001; Müller, 2000). Это дает нам повод задуматься о том, что проблема эмоционального выгорания истощает личность человека настолько серьезно, что не оставляет нам выбора в скорейшем выявлении данного синдрома и оказании помощи человеку.

1.3. Причины, вызывающие синдром эмоционального выгорания и группа риска.

Восприятие характерных симптомов синдрома эмоционального выгорания в большей или меньшей степени чаще всего субъективно и зависит, прежде всего, от типа характера человека, выносливости напряжения и от умения справляться с ситуацией.

Randmann (2002) классифицирует симптомы синдрома эмоционального выгорания на основании пяти деменций, где каждая из них раскрывает как индивидуальные, межличностные так и организационные ступени.

1. «Когнитивная деменция: эмоционально «выгоревший» человек испытывает беспомощность, безнадежность и безысходность. Ему кажется, что он не в состоянии контролировать свое окружение, ухудшается внимательность и память. Ежедневная работа теряет смысл, все больше уменьшается связанное с работой чувство удовлетворения и взаимосвязь с организацией. Человек начинает критиковать организацию, и начальство, считает, что его как личность и его работу недостаточно ценят. У людей, которые работают в сфере обслуживания клиентов, пропадает связь с клиентами и отношения становятся формальными. Человек может начать относиться к клиентам мнительно и враждебно.
2. Эмоциональная деменция: ресурсы эмоционально «выгоревшего» человека истощены, поскольку слишком много энергии было затрачено на протяжении довольно длительного промежутка времени. Уменьшилась фрустрация выносливости, человек раздражен, чувствителен, враждебен и мнителен.
3. Физическая деменция: долговременное состояние эмоционального и физического истощения, которое ослабляет сопротивляемость иммунной системы организма, вследствие чего человек, страдающий синдромом эмоционального выгорания, довольно часто болеет простудными заболеваниями и ОРВИ.
4. Поведенческая деменция: симптомы этой деменции являются результатом, прежде всего, усиления чувства тревоги человека. Самыми важными симптомами считаются: отсутствие на работе, ухудшение рабочих результатов и достижений и частая смена работы.

5. Мотивационная деменция: внутренняя мотивация эмоционально «выгоревшего» человека значительно уменьшилась, отсутствует интерес и энтузиазм, идеалы потеряны. Работник теряет интерес к клиентам и решением их проблем» (Randmann, 2002).

Причины возникновения синдрома эмоционального выгорания видят, прежде всего, в факторах, связанных непосредственно с работой. Ученые, исследовавшие рабочий стресс и синдром эмоционального выгорания, считают, что психологическая стойкость и синдром эмоционального выгорания сильно взаимосвязаны. Чем выше стрессоустойчивость - тем меньше вероятность эмоционально «выгореть» (Sortet, Banks, 1996).

Maslach и Leiter (1997) утверждают, что прежде всего эмоциональное выгорание вызывают разногласия работника с его работой, причинами чего являются: перегруженность работой, отсутствие контроля в работе, отсутствие достойной оплаты, отсутствие справедливости.

В дополнение к изложенному выше, Levert, Lucas, Ortlepp (2000) считают причиной эмоционального выгорания в возникновении ролевого конфликта. Bakk и Grunewald (1999) подчеркивают, что то, как работник формирует свое представление о занимаемой должности, зависит как от его образования, так и от целого ряда индивидуальных особенностей и условий, как например его собственный жизненный опыт или отношение к нуждающемуся в помощи клиенту. Многие люди, которые начинают работать, не имея никакого предыдущего опыта, сначала очень не уверены в себе и нуждаются во времени, чтобы достичь своих личных взглядов и точек зрения. Если начинающий работник, при возникновении чувства вины из-за собственных недочетов в работе или недочетов других сотрудников, скрывает свою неуверенность, а делать этого не следовало бы - это может привести к ситуации, когда человек начинает играть какую-либо роль. Например, делает вид, что постоянно пребывает в отличном настроении и прекрасном расположении духа или показывает свою уверенность, превосходность в работе, на самом деле чувствуя себя в это время очень неуверенно. Очень важно прочувствовать себя и так сформировать свою профессиональную роль в работе, чтобы она отвечала реальным качествам твоей личности, и помогало правильно расставлять акцент на собственных нуждах и

нуждах клиентов, с которыми приходится работать. Неумение правильно формировать свою профессиональную роль может привести к возникновению эмоционального истощения и в итоге к возникновению синдрома эмоционального выгорания.

Бытует версия, что одна группа исследователей синдрома эмоционального выгорания придерживается версии, что выгорание является одним из симптомов рабочего стресса, другая же группа исследователей придерживается версии, что эмоциональное выгорание - это не симптом рабочего стресса, а сверхтяжелое последствие в результате пребывания в нем (Altun, 2002).

Существует единое мнение, что именно рабочая и социальная среда являются важнейшими факторами, влияющими на эмоциональное выгорание более чем в 50% случаях, принимая в расчет высокую или низкую степень развития этого недуга.

В заключении хотелось бы отметить, что проблема эмоционального выгорания – это не проблема конкретно какого-либо индивидуума, проблема, целиком и полностью связанная с социальной средой и обществом, в котором мы живем. Социальная среда обязана поддерживать позитивное самочувствие и играть невосполнимую роль в обеспечении чувства самодостаточности человека. Социальная поддержка, независимо от того, кто ее оказывает, однозначно помогает уменьшить риск возникновения синдрома эмоционального выгорания. Важно, чтобы поддержка поступала своевременно и негативные чувства, проблемы не накапливались, меняя самочувствие людей и отношение ко всему окружающему в негативном контексте (Greenglass, Fiksenbaum, Bruke, 1995).

Наибольшую группу риска людей, подверженных возникновению синдрома эмоционального выгорания, составляют те, чьей каждодневной обязанностью является оказание помощи людям, имеющим проблемы, и от кого ждут огромной отдачи и преданного отношения к своей работе. Особую роль играет именно каждодневное общение с другими людьми. Также в группу риска попадают представители таких профессий как учитель, руководитель, работа которых заключается в общении с теми, от кого не приходится ждать «отдачи». Их

ответственность за результативность проделанной работы с воспитанниками, учениками, сотрудниками, очень велика (Müller, 2000; Oktay, 1992).

Исходя из вышеизложенного, мы можем сделать вывод о том, что именно педагоги детских дошкольных учреждений и относятся к группе риска людей, наиболее подверженных возникновению синдрома эмоционального выгорания, а, следовательно, нам важно знать, кем и когда был изучен синдром эмоционального выгорания именно у педагогов и к каким результатам исследований ученые пришли.

1.4. Эмоциональное выгорание педагогов.

Betoret (2009) утверждает, что не существует универсально-акцептированной теоретической модели, которая могла бы максимально описать возникновение синдрома эмоционального выгорания у педагогов. Исходя из этого, у ученых нет единого мнения относительно того, какие же факторы и симптомы, способствующие возникновению синдрома эмоционального выгорания у педагогов, являются первичными и наиболее важными, а какие второстепенными. В последнее время рассматривается и все больше выводится на передний план интегрированный подход, в котором учитываются как индивидуальные особенности (самодостаточность, тип личности человека и т. д.), так и переменчивость среды (количество детей в группе, возраст детей, количество групп в детском саду в целом и т. д.).

Kokkinos (2007) отмечает очень важным фактором в исследовании эмоционального выгорания у педагогов - персональную переменчивость состояний учителя, поскольку этот фактор сильно влияет на процесс выгорания. По данным американского ученого Dworkin (2002), подкрепленным исследованиями, проведенными в США и других развитых государствах, среди учителей подтверждается, что приблизительно 1/3 из опрошенных учителей не выбрали бы профессию учитель, если бы у них была возможность заново выбирать кем в будущем стать. По оценке Dworkin (2002) причина тому, прежде всего, заключается в том, что учителям кажется, что их достижения не нашли признания в учреждении, в котором они работают и в общественности в целом. По оценке Maslach (1999) важно рассмотреть выгорание в контексте образовательного исследования, так как эмоциональное выгорание воздействует на качество обучения, на отдачу учителя своей работе и на удовлетворенность

своей работой. До сих пор эмоциональное выгорание педагогов фокусировалось на клинической, социальной, образовательной и организационной психологии, Maslach же предполагает, что эмоциональное выгорание педагогов связано с влиянием социологической, психологической и организационной перспективы на личность.

В случае эмоционального выгорания у педагогов важно знать, что это состояние вызывают не последствия единовременного восприятия стрессора, а оно развивается на протяжении довольно длительного времени. Очень часто выгорание развивается при воздействии нескольких факторов одновременно. Talmor, Reiter, Feigin (2005) приводят 3 подгруппы факторов, воздействующих на эмоциональное состояние педагогов:

- Личностные перемены (самоконтроль педагога);
- Личные данные (пол, возраст, стаж);
- Перемены социальной среды (образовательная политика, организационная структура).

Hansen, Sullivan (2003) описывают развитие стресса, испытываемого педагогом по трем компонентам:

- Стрессор – это может быть, например, мешающие дисциплине воспитанники или невежливые родители;
- Нагрузка – возникающий из-за влияния стрессора психологический и физиологический эффект (гнев, фрустрация, истощенность, мышечное напряжение и др);
- Оценка – педагог оценивает, является ли стрессор психологической угрозой и достаточно ли у него энергии и возможностей справиться со стрессором самостоятельно.

Hansen, Sullivan (2003) считают исходя из позиции развития стресса особенно важным компонентом оценку, так как именно оценка влияет на реакцию человека во время нахождения в стрессовой ситуации.

Довольно долговременный стресс и стресс высокой категории вредит как психологическому состоянию и самочувствию педагога, так и здоровью в целом (Hansen, Sullivan, 2003). Помимо психологических проблем со здоровьем стресс может вызвать депрессию и эмоциональное выгорание (Betoret, 2009).

Эмоциональное выгорание – это состояние экстремальной физической и психологической усталости организма, результатом которого у педагога могут появиться негативные ощущения, связанные с выполняемой работой и чувство беспомощности, неэффективности. Эмоциональное выгорание может проявиться в том, что педагог перестает контролировать дисциплину детей в процессе обучения и свободной деятельности, чрезмерно перегружает себя трудовыми обязанностями и теряет контроль над распределением нагрузки. И каким бы образом педагог не пытался разрешить эти проблемы, ситуация постоянно заходит в тупик (Panes, Aronson, 1998).

Ученые, изучающие синдром эмоционального выгорания у педагогов утверждают, что чаще всего к эмоциональному выгоранию склонны те педагоги, у которых в отношении стресса низкий уровень стрессоустойчивости и зашкаливающий контроль внешнего влияния на все вокруг происходящее. Например, к ним относятся те, кто верят в то, что судьба и случай влияют на все, происходящее с ними, а не они сами, а также неопытные или малоопытные педагоги. По оценке многих ученых, синдром эмоционального выгорания наиболее типичен и распространен среди начинающих педагогов (Dworkin, 2002). Эмоциональное выгорание создает реальную угрозу не только духовному и психологическому состоянию педагога, а также оно может повлиять на отношение к воспитанникам. Например, по результатам исследований таких ученых, как Whiteman, Young, Fisher (2001) была выявлена очень высокая корреляция между восприятием реальности педагогами, испытывающими синдромом эмоционального выгорания и педагогами, пребывающими в нормальном эмоциональном и психологическом состоянии. Те педагоги, у которых наблюдается выраженный синдром эмоционального выгорания, воспринимают поведение воспитанников более негативно, что усугубляет еще больше эмоциональное выгорание. Также, было исследовано, насколько влияет пребывание детей с особыми потребностями в группе и результаты показали, что высокие показатели эмоционального выгорания были у тех педагогов, в чьих группах было свыше 20% детей с особыми потребностями, и помощь помощника учителя была недостаточной (Talmor, 2005).

Эмоциональное выгорание педагогов также связано и с тем, к какому типу темперамента относится человек. Из исследований ученого, чья фамилия Teven

(2007) выяснилось, что деменции эмоционального выгорания педагогов были позитивными и наиболее существенно связанными с экстравертностью. Результаты исследования Teven (2007) сошлись с результатами исследований Maslach (1999) в толкованиях, утверждающих, что невротическая человеческая личность попадает в фактор риска эмоционального выгорания и, наоборот, открытая, добродушная и оптимистическая человеческая личность защищена от эмоционального выгорания.

Было исследовано также и то, что на эмоциональное выгорание педагогов влияет и то обстоятельство, исходя из которого, он выбрал свою профессию. Ozan (2009) отмечает, если выбор относительно профессии был сделан самостоятельно и человек действительно хочет быть педагогом, воспитывать и обучать детей, его подверженность эмоциональному выгоранию не столь велика. Следовательно, те, кто пришел к этой профессии «случайно», не особенно сильно желая становиться педагогом, сильнее подвержены эмоциональному выгоранию. Исследования Ozan (2009) показали, что педагоги женщины были в сравнительной степени открытее к эмоциональному выгоранию, чем педагоги мужчины. Также, выявилась тенденция к эмоциональному выгоранию у педагогов, которые были в начале своей карьеры в возрасте 20-30 лет. Семейное положение педагогов не являлось важным показателем в процессе возникновения синдрома эмоционального выгорания.

С точки зрения Анциферовой, Л. И. (1998) факторами, инициирующими возникновение синдрома эмоционального выгорания у педагогов, являются особенности профессиональной деятельности и индивидуальные характеристики самих педагогов. Чаще эти факторы называют организационными и индивидуальными. Группа организационных факторов включает в себя условия работы и материальной среды, социально-психологические условия деятельности педагога. Группа индивидуальных факторов включает в себя социально-демографические характеристики и личностные особенности педагога. В общем жизненном цикле человека выделяются отдельные возрастные циклы, во время которых возникают качественные перемены в жизнедеятельности человека. Возрасты 28 – 34, 40 – 45, 50 – 55 лет являются самыми значимыми в жизни человека. Особенно важен возраст от 40 до 45 лет, который можно назвать «возрастом предварительных итогов жизни». Кризисы четвертого и пятого

десятилетий характеризуются утратой новизны, снижением уровня профессионализма, понижением самооценки в связи с переживанием истощенности своих возможностей, наблюдается обеднение личности в результате прекращения систематической образовательной деятельности. Причиной спада профессиональной активности педагогов и появления синдрома эмоционального выгорания может служить кризис середины жизни. Человек начинает оглядываться назад, оценивать свое прошлое, обдумывать свои достижения и подводить некоторые итоги.

Исходя из вышесказанного, можно сделать вывод, что профессия педагога, как во всем мире, так и в Эстонии занимает позицию одной из наиболее рискованных категорий относительно эмоционального выгорания, и в рамках данной бакалаврской работы исследование этой тематики не теряет своей актуальности.

1.5. Методы, исследующие процесс эмоционального выгорания.

Большая часть исследований, посвященных изучению синдрома эмоционального выгорания, была проведена в Северной Америке. Международную перспективу дополняют межкультурные исследования в Канаде и Гонконге, в Сирии и Германии, а также во многих других странах (Schwarzer, Hallum, 2008). Ознакомившись с литературой, автор отметил, что все исследования, которые измеряли степень эмоционального выгорания, являлись количественными. В большей степени, наиболее часто используемым инструментом в количественных исследованиях, измеряющим уровень эмоционального выгорания, является опросник MBI – Maslach Burnout Inventory (Evers, 2009; Talmor, 2005; Tyrell, 2010; Zhang, Zhu, 2008). Maslach и его коллега Jackson в 1970 году идентифицировали мультидименционное понятие эмоционального выгорания и создали MBI тест, который измеряет 3 дименции эмоционального выгорания: эмоциональная истощенность, деперсонализация и профессиональные достижения. Тест содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам эмоционального истощения и деперсонализации и низкие по шкале – профессиональная эффективность (редукция персональных достижений). Чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, чем меньше он удовлетворен своей самореализацией в профессиональной среде, тем больше у него выражен синдром эмоционального выгорания.

Изначально MBI был разработан для работников здравоохранения и социальных служб, чтобы определить их уровень эмоционального выгорания, затем был создан опросник для работников образовательной сферы. В 1996 году Maslach, Jackson, Leiter разработали последнюю версию MBI опросника, который является универсальным и предназначен для обширного количества работников различных профессий, чтобы определить и измерить уровень их эмоционального выгорания. Несмотря на то, что такие исследователи как Schaufel и Taris (2005) раскритиковали опросник MBI, и презентовали свой собственный новый опросник, измеряющий уровень эмоционального выгорания, MBI все же остался самым актуальным, стандартным и распространенным и был переведен на множество языков мира. В Эстонии синдром эмоционального выгорания был исследован среди директоров школ, учителей школ (Merisalu, 2003), а также во многих других исследовательских работах студентов на подобные темы (Hango, 2006, Maiste, 2005, Mugu, 2007, Noogen, 2008). Часто синдром эмоционального выгорания связан с трудовым стрессом (Merisalu, 2003) или с факторами трудовой среды, провоцирующими стресс (Merisalu, 2003).

MBI опросник имел 3 версии: первая – MBI-HSS, была создана для оценки эмоционального выгорания только у представителей «помогающих» профессий (медицинские работники, социальные работники, психологи; вторая – MBI-ES, была создана для оценки эмоционального выгорания только у педагогов и реципиентам являлся ученик/студент; третья – MBI-GS, была универсальной и оценивала эмоциональное выгорание независимо от профессии. MBI-GS дефинирует эмоциональное выгорание как кризис, спровоцированный работой, независимо от того, связана ли работа с обслуживанием клиентов или нет.

MBI опросники были переведены на множество языков, исходной версией которых является английский язык. Одним из существенных отличий от оригинала является лишь формулировка утверждений в школе оценивания и обработки результатов. По утверждению Firth (1985) все англоговорящие страны используют опросник MBI в оригинальной версии, в которой частота ответов в утверждениях, которые выявляют проявленный синдром, оценивается по 7 бальной шкале, а сила проявления синдрома по 8 бальной шкале. Исследователи таких стран как Эстония (Küünapuu, 1992), Италия (Sirigatti, 1992), Каталония (Aluja, 2005; Ferrando, 1996), Россия (Ларенцова, 2003), Греция (Demerouti, 2003;

Tselebis, 2001), Швеция (Hallberg, 2004) и Турция (Altun, 2002), используют прямой перевод третьего MBI опросника на свои государственные языки, что вносит небольшие погрешности в обработку полученных результатов. Версии эстонского, шведского и турецкого опросника имеют шкалы укороченных размеров, которые оценивают проявленный синдром эмоционального выгорания и его силу по единой 5 бальной шкале.

Аналитики Германии (Neubach, 2000; Büssing, 1992) и Японии (Higashiguchi, 1998) были убеждены в том, что для более основательного оценивания синдрома эмоционального выгорания необходимо параллельно анкетированию проводить также интервью, которое давало бы возможность сохранить в опроснике утверждения, оценивающие факторы сопереживания. Исследователи обоих государств перевели и применили на практике версию MBI опросника 1981 года, состоявшую из 25 утверждений, в которой помимо классических факторов эмоционального выгорания, на основании 3 добавленных утверждений, оценивалась также предельная частота и сила восприятия отзывчивости человека. Длина предельной частоты в японском варианте оценивается по 4 бальной шкале и сила восприятия по 6 бальной шкале, в немецком – обе оцениваются по 6 бальной шкале.

Датская версия (Copenhagen Burnout Inventory, сокращенно CBI) была создана в 1999 году такими учеными как Borritz и Kristensen (2001). Они опирались на результаты полученных исследований, которые утверждали, что MBI не является универсальным исследовательским инструментом. Конечно, MBI широко используется для исследования синдрома эмоционального выгорания у работников «помогающих» профессий, но не подходит для исследования и оценки эмоционального выгорания у групп людей, не относящихся к «помогающим» профессиям. CBI позволяет дать оценку эмоциональному выгоранию по трем различным уровням:

1. Личностное выгорание (*personal burnout*), которое дефинируется как долговременное физическое и психологическое состояние подавленности.
2. Эмоциональное выгорание, спровоцированное работой (*work burnout*) – долговременное физическое и психологическое состояние подавленности, которое испытывается в связи с выполнением работы.

3. Эмоциональное выгорание, спровоцированное клиентами, пациентами, воспитанниками и др. (*patient, client burnout*) – долговременное физическое и психологическое состояние подавленности, которое испытывается в связи с выполнением работы с клиентами, пациентами, воспитанниками и др.

Важным в выявлении и обработке данных, исследуя синдром эмоционального выгорания, является отсутствие зависимой связи с тем, какую работу человек выполняет. В отличие от MBI, CBI состоит не из утверждений, а из 19 вопросов.

Также одной из наиболее популярных методик, является методика диагностики уровня профессионального выгорания, разработанная в 1996 году Бойко В. В. Данная методика также представляет собой опросник, который предназначен для диагностики эмоционального выгорания. Теоретические основы данной методики состоят в том, что в отличие от западных исследователей, Бойко В. В. предлагает классифицировать синдром эмоционального выгорания по нескольким стадиям, для которых характерны те или иные симптомы. В этом и есть основное отличие опросника Бойко В. В. от опросника Maslach – MBI. По мнению Бойко В. В., эмоциональное выгорание - это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравмирующие воздействия. Выгорание отчасти функциональный стереотип, поскольку позволяет человеку дозировать и экономно расходовать энергетические ресурсы. В то же время, могут возникать его дисфункциональные следствия, когда выгорание отрицательно сказывается на исполнении профессиональной деятельности и отношениях с партнерами. Тест Бойко В. В. состоит из 84 утверждений, к которым опрашиваемый должен выразить свое отношение в виде однозначных ответов «да» или «нет». Методика позволяет выделить следующие 3 фазы развития стресса: напряжение, резистенция, истощенность. Для каждой из указанных фаз определены ведущие симптомы эмоционального выгорания, разработана методика количественного определения степени их выраженности (Старченкова Е., Водопьянова Н., 2008).

Также многие студенты Эстонии в своих исследовательских работах использовали в качестве инструмента для измерения уровня эмоционального выгорания опросник ученого Тартуского Университета – Aavo Luuk. Опросник

состоит из 16 утверждений, которые измеряются по 7 бальной шкале. Этот опросник дает возможность измерить обобщающее наличие синдрома эмоционального выгорания у человека. Опросник эмоционального выгорания по А. Luuk составлен и испробован специально для исследований ситуаций, происходящих в Эстонии по тематике эмоционального выгорания.

Что касается данного исследования, изучив множество опросников, было принято решение остановиться на немецкой версии опросника MBI-D (Büssing, A., Perrar, K. M., 1992), которая состоит из 25 утверждений, поскольку именно этот опросник даст нам возможность выявить факторы, способствующие эмоциональному выгоранию педагогов детских дошкольных учреждений, проанализировать состояние педагогов детских дошкольных учреждений, сделать соответствующие выводы и предложить варианты решения данной проблемы.

ГЛАВА 2. МЕТОДИКА ИССЛЕДОВАНИЯ

2.1. Метод и инструмент исследования.

Как было выше сказано, в данном эмпирическом исследовании было решено воспользоваться одним из наиболее используемых и популярных опросников в мире, который оценивает уровень эмоционального выгорания и позволяет выявить факторы, способствующие формированию синдрома эмоционального выгорания - опросник MBI-D немецкой версии, состоящий из 25 утверждений.

Практически во всех исследовательских работах, проведенных в Эстонии, оценивающих эмоциональное выгорание, был использован вариант опросника MBI-E, представленный Kõõnarpuu в 1992 году. Благодаря опроснику MBI-E можно выявить и исследовать показатели общего проявления синдрома эмоционального выгорания, однако, данный опросник не показывает влияние различных факторов на возникновение синдрома эмоционального выгорания, что является очень важным в практической деятельности. Несмотря на то, что проведенные исследования закрепляют уместность использования опросника MBI-E для выявления степени и оценки эмоционального выгорания работников обслуживающей сферы, все же некоторые утверждения, представленные в анкете, могут остаться для респондента не понятными и неоцененными. По результатам обработки данных было выявлено, что тяжелее всего оценить, насколько сильно человек испытывает те или иные эмоции.

Для оценки степени выраженности синдрома эмоционального выгорания при помощи оригинального опросника IMB Maslach выработал шкалу, которая оценивала низкий, средний и высокий уровень эмоционального выгорания. В своем же опроснике IMB-E Kõõnarpuu не разработал отдельной шкалы для обработки полученных данных (Kõõnarpuu, H., 1992), а оценивал уровень эмоционального выгорания по методу, ранее разработанному Maslach. На сегодняшний день многие исследователи, изучающие синдром эмоционального выгорания, такие как: Windwood, 2004; Boudreau, 2003; Ларенцова, Л. И., 2003; Kalliath, 2000, пришли к общей точке зрения, что уровень эмоционального выгорания невозможно оценить, используя только классический метод, разработанные Maslach для стандартной и первоначальной версии опросника MBI. Исследования показали, что больше, чем у половины опрошенных (59%) по

традиционной обработке данных синдром эмоционального выгорания не был выявлен, их симптоматика была отнесена к единичным промежуточным фазам эмоционального выгорания. На основании этих данных в каждодневной рутинной работе очень сложно определить и оценить уровень тяжести эмоционального выгорания у человека.

Немецкие (Büssing, 1992) и японские (Higashiguchi, 1998) исследователи находят, что наличие фактора сопереживания является важным индикатором при оценке эмоционального выгорания, исходя из чего исследователи сохраняют в опроснике, оценивающем степень эмоционального выгорания три утверждения о сопереживании. Maslach (2001) же и его сторонники утверждают, что многие исследователи синдрома эмоционального выгорания исключают фактор сопереживания из опросника, прежде всего потому, что этот фактор при факторном анализе не может являться отдельной факторной группой, а связан в большей степени с подшкалой, выражающей свои стремления или другими словами самоутверждение.

MBI-D опросник, использованный в данной исследовательской работе, был переведен автором с оригинала на русский и эстонский языки, оставляя неизменными содержание утверждений. Разница между оригиналом MBI-D и опросником, представленным автором в данной работе, заключается только в длине оценочной шкалы полученных результатов. В оригинале частоту и силу проявления утверждений оценивают по 6-бальной шкале, в данном же опроснике у респондента была возможность выбрать ответ «никогда не чувствовал» или выбрать ответ, исходя из показателей 4-бальной шкалы частотности и силы испытываемых эмоций: «чувствую слабо», «чувствую умеренно», «чувствую сильно», «чувствую очень сильно». Самым низшим уровнем частотности являлось утверждение «пару раз в год», высшим «каждый день», по степени силы, низшим уровнем являлось «чувствую слабо», высшим «чувствую очень сильно». Данная шкала позволяет исключить ранее выявленные противоречия, в которых респондент, отвечая на первое утверждение выбирал вариант, что он никогда не испытывал данного состояния, а на второе утверждение «на сколько сильно», выбирал соответствующий в графе вариант ответа, что говорит о том, что он все же противоречит сам себе.

Также в работе был использован дополнительный опросник в самом начале анкетирования, состоящий из 7 вопросов, с помощью которого автору удалось получить общий обзор о респондентах, за основу которого были взяты ранее выявленные в иных исследовательских работах причины возникновения синдрома эмоционального выгорания (Scoot, 2003; Mikkin, 1999; Vredenburg, 1999; Greenglass, 1995; Poulin, 1993; Oktay, 1992). Поскольку исследование было проведено среди педагогов детских дошкольных учреждений слово «клиент» в опроснике, было заменено на слово «воспитанник» или «родитель».

2.2. Выборка, процедура сбора и методы обработки данных.

2.2.1. Методика формирования выборки.

Выборку составили 100 педагогов детских дошкольных учреждений Эстонии Ида-Вирумаа. Опрос был проведен в марте 2017 года, координатором опроса выступал автор данной исследовательской работы, который составил электронные опросники и опросники в бумажном виде на русском и эстонском языках в количестве 100 штук и раздал директорам всех детских дошкольных учреждений уезда Ида-Вирумаа, чтобы их, в свою очередь, переслали всем педагогам. К опроснику была приложена инструкция и пояснение целей исследования, а также было указано, что анкета является анонимной и данные будут использованы исключительно для написания исследовательской работы автором, никакого разглашения информации не последует (см. приложение 1). Респондентам было отведено 2 недели для заполнения анкеты, и около 3-4 недель заняла обработка собранных данных.

2.2.2. Описание процедуры обработки данных.

В данной исследовательской работе использованный опросник был проанализирован при помощи пакета программного обеспечения обработки данных „statistic” в приложении MS Excel SPSS 17.0 for Windows. Для обработки полученных статистических данных использовали анализ рентабельности, факторный анализ, корреляционный анализ (устанавливали коэффициент корреляции - τ), и многомерный регрессионный анализ. Критерий статистической вероятности равен $p \leq 0,05$. Для оценки рентабельности опросника использовали схожий с другими инструментами анализа синдрома эмоционального выгорания алгоритм Cronbach - α , где очень хороший показатель рентабельности равен

одному, то есть $\alpha=1$ (Aluja, 2005; Richardsen, 2004; Yuen, 2002; Kristensen, 2001; Mossin, 1998; Higashiguchi, 1998; Horn, 1998; Büssing, 1992; Küünarpuu, 1992).

В данной исследовательской работе были выявлены основные факторы, исходящие из методологического принципа выявления основных компонентов при факторном анализе, который Tiit (1992) и другие исследователи считают лучшим классическим вариантом факторного анализа.

Для нахождения связанных между собой признаков, использовался корреляционный анализ. В работе исходили из рекомендаций Parring (1997) и других исследователей обозначить коэффициент корреляции, целью которого является выявить тенденцию одновременно меняющихся признаков, не описывая числовые показатели. Для наиболее точного обозначения единичных факторов, влияющих на эмоциональное выгорание, использовали многомерную регрессионно-корреляционную процедуру, которая пошагово исключает ненужные аргументы. Выборка данного исследования является систематической вероятностной. Отбор статистических единиц организован по типу случайной выборки.

ГЛАВА 3. АНАЛИЗ ДАННЫХ

3.1. Обсуждение результатов исследования.

Данные респондентов относительно возраста приведены в таблице ниже (Таблица 1).

Таблица 1. Возраст опрошенных респондентов

Возраст	Результат
>30	11
31 – 40	25
41 – 50	13
51 – 60	47
61 – 65	4
65<	-
Всего:	100 человек

Меньше всего, всего 4% составили респонденты в возрасте 60 - 65 лет, 11% составили респонденты младше 30 лет, 25% - респонденты в возрасте от 30 до 40 лет, 13% - респонденты в возрасте от 40 до 50 лет и больше всего, а именно 47% составили респонденты в возрасте от 50 до 60 лет. Из опрошенных педагогов 76% составили те, кто находится в браке или в гражданском браке, 21% холостые, 2% разведенные, 1% вдовы. Уровень образования респондентов приведен в таблице ниже (Таблица 2).

Таблица 2. Уровень образования респондентов

Образование	Результат
Основное	0
Среднее	0
Среднее специальное	62
Высшее прикладное	19
Бакалавр	18
Магистр	1
Доктор	0
Всего:	100

Респондентов попросили ответить на вопрос, соответствует ли их полученное образование нынешней занимаемой должности, 81% опрошенных респондентов получили профессию педагог и 19% соответственно имели другую профессию.

8% респондентов проработали на нынешнем рабочем месте до 1 года, 13% до двух лет, 27% - 3-5 лет, 12% - 6-10 лет, более 10 лет трудового стажа на нынешнем рабочем месте составили 40%. Все 100% опрошенных работали на полной занятости (ставка 1,0) и имели 7 часовой рабочий день.

92% опрошенных респондентов имели возможность посещать различные обучающие курсы как минимум 1 раз в год. Из них 78% посещали обучающие курсы 2 или более раз в год. 97% посетивших обучающие курсы респондентов утверждают, что польза от них, несомненно, была и полученные знания и информация помогли решить трудности, возникшие в процессе работы.

3.1.1. Эффективность инструмента исследования.

Показатели шкал эффективности опросника MBI-D (Maslach Burnout Inventory – Deutsche Fassung) приведены в Таблице 3.

Таблица 3. Сравнение показателей шкал эффективности опросника MBI-D с данными других авторов

Автор	Показатель рентабельности	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Ощущение самоутверждения		Ощущение сопереживания	
		частота	сила	Частота	Сила	частота	сила	Частота	сила
Maiste, 2005 (N=100)	Cronbach α	0,88	0,88	0,67	0,67	0,87	0,83	0,54	0,58
Büssng, 1992 (N=449)	Cronbach α	0,88	0,89	0,58	0,53	0,61	0,63	0,50	0,48
Neubach, 2000 (N=362)	Cronbach α	0,85		0,71		0,42		0,48	
Maslach, 1981 (N=420)	Cronbach α	0,89	0,86	0,74	0,74	0,77	0,72	0,59	0,57

При сравнении показателей шкал эффективности русской версии опросника MBI-D, оригинальной версии и версии MBI 1981 года существенных различий не было выявлено. Существенно-низкими являются приведенные в таблице показатели эффективности в отношении всех проведенных исследований, что по

утверждению Büssing-a (1992) и других исследователей, может быть обусловлено недостаточностью оценки утверждений относительно сопереживания в сравнении с другими шкалами.

Показатели используемой в данной работе MBI-D шкалы сопереживания больше схожи с показателями шкал эффективности инструмента Maslach and Jackson 1981 года. В сравнении с версией показателей эффективности MBI-D Büssing-a и Ferrarì, в русскоязычной версии наивысшими показателями являются Cronbach α показатели деперсонализации и ощущения сопереживания.

В Таблице 4 приведены сравнительные данные показателей эффективности версий MBI-D, MBI-E и MBI 1986 года.

Таблица 4. Сравнение показателей шкал эффективности опросников MBI-D и MBI-E

Автор	Анкета	Показатель рентабельности	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Ощущение самоутверждения		Ощущение сопереживания	
			частота	сила	частота	Сила	частота	Сила	Частота	Сила
Maiste, 2005 (N=100)	MBI-D	Cronbach α	0,88	0,88	0,67	0,67	0,87	0,83	0,54	0,58
Küünarpuu, 1992 (N=706)	MBI-E	Cronbach α	0,80	0,83	0,59	0,64	0,81	0,84		
Maslach, 21986 (N=420)	MBI	Cronbach α	0,90		0,76		0,76			

Сравнительный анализ показывает, что существенных различий относительно показателей Cronbach α не выявлено. Таким образом, на основании полученных результатов можно сделать вывод, что как опросник MBI-E, так и опросник MBI-D схож с оригинальной версией MBI касаясь оценки проявления эмоционального выгорания у представителей «помогающих» профессий.

3.1.2. Факторный анализ MBI-D.

Наиболее эффективной моделью, описывающей синдром эмоционального выгорания, является трехфакторная модель (Hallberg, 2004; Richardsen, 2004; Kalliath, 2000; Higashiguchi, 1998; Horn, 1998; Kuunarpuu, 1992). Чаще всего используется трехфакторная модель Maslach и Jakson, разработанная в 1981 году, на которой базируется также инструмент оценки синдрома эмоционального выгорания Maslach Burnout Inventory. Шкалы опросника MBI сложились в три фактора, первый из которых - эмоциональное истощение, второй – деперсонализация и третий – ощущение самоутверждения.

В случае опросника MBI-D, в дополнении к трем классическим шкалам, анализируют также факторную совместимость шкалы сопереживания (Neubach, 2000; Büssing, 1992). По сравнению с опросником MBI, используя опросник MBI-D невозможно оценить проявление синдрома эмоционального выгорания исходя из анализа единичного утверждения, вследствие чего полученные ответы оцениваются комплексно. В данном исследовании, проводя факторный анализ, использовали двух, трех и четырехфакторную модель анализа и обработки данных и провели два факторных анализа:

1. Факторный анализ утверждений опросника MBI-D, в котором определили по четырем шкалам показатели частоты и силы проявлений тех или иных состояний человека.
2. Факторный анализ подшкал MBI-D.

Корреляции преимущественно позитивные и из них более чем 70% статистически значимы, что дало возможность сделать факторный анализ, в котором факторы рассчитали по методу основных компонентов, используя двух-, трех- и четырехфакторную модель. Соотношение утверждений относительно двухфакторной модели представлено в Таблице 5.

Таблица 5. Двухфакторная модель соотношения утверждений опросника MBI-D

Шкала MBI-D и оценивающее ее утверждение		I фактор		II фактор		Обобщенность	
		Частота	Сила	частота	сила	Частота	Сила
Эмоциональное Истощение	1	0,85	0,75	-0,07	-0,10	0,87	0,84
	2	0,79	0,77	0,07	-0,03	0,85	0,83
	3	0,80	0,74	0,05	-0,07	0,86	0,80
	6	0,85	0,75	0,04	-0,06	0,87	0,83
	9	0,72	0,64	-0,07	-0,13	0,91	0,87
	12	0,73	0,69	0,06	-0,12	0,84	0,80
	14	0,68	0,61	-0,13	-0,24	0,82	0,80
	18	0,46	0,38	0,27	0,12	0,90	0,84
	19	0,82	0,74	-0,12	-0,22	0,89	0,86
Деперсонализация	5	0,50	0,43	0,04	-0,01	0,88	0,84
	20	0,53	0,42	-0,10	-0,18	0,87	0,82
	22	0,57	0,45	-0,11	-0,25	0,88	0,83
	24	0,35	0,26	0,06	-0,03	0,90	0,85
	25	0,55	0,54	-0,15	-0,27	0,91	0,87
Ощущение самоутверждения	7	0,08	-0,02	0,65	0,49	0,71	0,62
	8	-0,21	-0,31	0,73	0,59	0,80	0,69
	10	0,03	-0,22	0,45	0,33	0,69	0,68
	13	0,00	-0,06	0,66	0,48	0,79	0,72
	16	-0,26	-0,37	0,60	0,45	0,76	0,66
	17	-0,01	-0,06	0,66	0,51	0,79	0,72
	21	-0,15	-0,18	0,69	0,51	0,72	0,68
	23	0,04	-0,01	0,72	0,37	0,72	0,67
Ощущение сопереживания	4	0,35	0,19	0,29	0,08	0,75	0,75
	11	0,36	0,8	0,00	0,03	0,58	0,81
	15	0,25	0,17	0,32	0,01	0,85	0,81

В случае двухфакторной модели к первой факторной группе отнеслись эмоциональное истощение и показатели утверждений, оценивающих деперсонализацию, ко второй – утверждения, касающиеся ощущения самоутверждения. Утверждения, касающиеся шкалы сопереживания отнеслись как к первой, так и ко второй факторной группе. Ни к одной факторной группе по

силе испытываемых эмоций не отнеслись утверждения 4. «Я чувствую, что принимаю близко к сердцу проблемы детей/родителей», 11. «Я чувствую сожаление, когда думаю, что поступила не правильно в отношении какого-либо ребенка» и утверждение 15. «Общаясь с ребенком/родителем, я чувствую, что пропускаю через себя его проблему (представляю себя в такой же ситуации)».

Соотношение утверждений относительно трехфакторной модели представлено в Таблице 6.

Таблица 6. Трехфакторная модель соотношения утверждений опросника MBI-D

Шкала MBI-D и оценивающее ее утверждение		I фактор		II фактор		III фактор		Обобщенность	
		частота	сила	частота	сила	частота	сила	частота	сила
Эмоциональное истощение	1	0,83	0,77	-0,06	-0,11	0,14	0,03	0,87	0,84
	2	0,75	0,75	0,08	-0,03	0,14	0,09	0,85	0,83
	3	0,79	0,76	0,05	-0,08	0,05	0,00	0,86	0,80
	6	0,84	0,77	0,03	-0,08	0,04	-0,06	0,87	0,83
	9	0,76	0,71	-0,09	-0,16	-0,07	-0,22	0,91	0,87
	12	0,73	0,72	0,06	-0,13	0,03	-0,07	0,84	0,80
	14	0,69	0,64	-0,14	-0,25	-0,00	-0,08	0,82	0,80
	18	0,30	0,15	0,39	0,32	0,50	0,40	0,90	0,84
	19	0,79	0,74	-0,12	-0,22	0,15	0,09	0,89	0,86
Деперсонализация	5	0,39	0,34	0,06	0,04	0,06	0,03	0,88	0,84
	20	0,47	0,39	-0,08	-0,18	0,22	0,07	0,87	0,82
	22	-0,07	-0,21	0,49	-0,45	0,62	0,49	0,88	0,83
	24	0,25	0,21	0,11	0,02	0,51	0,40	0,90	0,85
	25	-0,2	-0,15	0,51	0,42	0,56	-0,02	0,91	0,87
Ощущение самоутверждения	7	0,10	-0,03	0,65	0,48	-0,09	-0,12	0,71	0,62
	8	-0,21	-0,3	0,73	0,57	-0,05	-0,17	0,80	0,69
	10	0,02	-0,23	0,47	0,34	0,05	0,12	0,69	0,68
	13	0,01	-0,04	0,79	0,58	-0,03	-0,14	0,79	0,72
	16	-0,27	-0,4	0,62	0,48	0,12	0,18	0,76	0,66
	17	-0,02	-0,05	0,67	0,47	0,08	-0,04	0,79	0,72
	21	-0,16	-0,16	0,71	0,49	0,08	-0,18	0,72	0,68
	23	0,08	0,06	0,71	-0,26	-0,02	0,45	0,72	0,67
Ощущение сопереживания	4	0,39	-0,38	0,25	-0,07	-0,36	0,46	0,75	0,75
	11	0,36	-0,19	-0,02	-0,04	-0,13	0,31	0,58	0,81
	15	-0,27	-0,28	-0,26	-0,22	0,33	0,52	0,85	0,81

Инструмент MBI-D в своих исследованиях использовали Neubach и Schmidt (2000). Они произвели как двух-, так и трехфакторный анализ, исключив из него показатель шкалы сопереживания. Результаты данного исследования схожи с результатами исследования Neubach и Schmidt, в которых к I фактору отнеслись показатели деперсонализации и эмоциональной истощенности и ко II фактору показатели, оценивающие ощущение самоутверждения. Трехфакторные

результаты исследования также по структуре схожи с результатами данного исследования. Результаты нашего исследования разнятся лишь с показателями результатов, оценивающих утверждения, касающиеся деперсонализации в исследовании Neubach и Schmidt, рассматривая показатели как I, так и III факторов. Четырехфакторная же модель имеет четкую структуру, в которой к I фактору относится эмоциональное истощение, ко II фактору – ощущение самоутверждения, к III фактору – деперсонализация и к IV фактору оценка показателей частоты и силы уровня сопереживания (Таблица 7).

Таблица 7. Четырехфакторная модель соотношения утверждений опросника MBI-D

Шкала MBI-D и оценивающее ее утверждение		I фактор		II фактор		III фактор		IV фактор		Обобщенность	
		частота	сила	частота	сила	частота	сила	частота	сила	частота	сила
Эмоциональное истощение	1	0,79	0,77	-0,05	-0,09	0,25	0,09	0,09	0,01	0,87	0,84
	2	0,72	0,71	0,06	-0,05	0,30	0,26	0,17	0,12	0,85	0,83
	3	0,77	0,75	0,06	-0,06	0,16	0,08	0,13	0,05	0,86	0,80
	6	0,81	0,78	0,03	-0,06	0,18	0,04	0,15	0,08	0,87	0,83
	9	0,74	0,72	-0,09	-0,14	0,07	-0,12	0,19	0,14	0,91	0,87
	12	0,74	0,78	0,07	-0,08	0,12	-0,05	0,10	-0,02	0,84	0,80
	14	0,72	0,69	-0,10	-0,19	0,01	-0,13	0,00	-0,09	0,82	0,80
	18	0,28	0,31	0,26	0,13	0,54	0,34	0,08	-0,07	0,90	0,84
	19	0,81	0,75	-0,12	-0,20	0,28	0,13	0,09	0,02	0,89	0,86
Деперсонализация	5	0,24	0,22	0,02	-0,03	0,62	0,49	0,10	-0,01	0,88	0,84
	20	0,34	0,38	-0,15	-0,22	0,46	-0,25	0,23	0,15	0,87	0,82
	22	0,45	0,41	-0,19	-0,15	0,75	0,57	-0,06	-0,03	0,88	0,83
	24	0,15	0,11	0,08	-0,02	0,38	0,30	-0,11	-0,11	0,90	0,85
	25	0,46	0,47	-0,09	-0,21	0,51	0,42	-0,24	-0,28	0,91	0,87
Ощущение самоутверждения	7	0,01	-0,01	0,63	0,49	0,09	-0,12	0,31	0,04	0,71	0,62
	8	-0,28	-0,31	0,71	0,56	0,07	-0,12	0,24	0,12	0,80	0,69
	10	-0,03	-0,20	0,47	0,36	0,18	-0,06	0,07	-0,10	0,69	0,68
	13	-0,00	0,06	0,78	0,60	0,01	-0,28	0,11	-0,14	0,79	0,72
	16	-0,32	-0,41	0,69	0,49	0,15	0,10	0,05	-0,16	0,76	0,66
	17	-0,02	-0,02	0,61	0,48	0,07	-0,09	0,01	-0,06	0,79	0,72
	21	-0,22	-0,09	0,70	0,51	0,15	-0,25	0,12	-0,04	0,72	0,68
	23	0,06	0,08	0,69	0,03	-0,25	0,68	0,11	0,03	0,72	0,67
Ощущение сопереживания	4	0,27	0,23	0,16	-0,05	0,05	-0,16	0,69	0,61	0,75	0,75
	11	0,24	0,07	-0,08	-0,07	0,14	-0,22	0,38	0,43	0,58	0,81
	15	0,09	0,09	0,17	0,07	0,13	-0,11	0,79	0,74	0,85	0,81

В дополнение к деперсонализации, к I фактору относится также оценка «силы» испытываемых эмоций, исходя из утверждения 20 – «Я ощущаю, что дети/родители винят меня в своих проблемах» и 25 – «Я чувствую, что после прихода на данное место работы, я стала проявлять меньше эмпатии, сочувствия и стала более черствой по отношению ко всем окружающим меня людям». К III

фактору относится показатель оценки «силы» испытываемого эмоционального истощения исходя из утверждений 18 – «Я чувствую, что работаю на пределе своих возможностей» и 23 – «Я чувствую, что мне легко понять проблемы детей/родителей».

Подводя итоги двух-, трех- и четырехфакторных моделей соотношения утверждений опросника MBI-D мы можем сделать вывод, что наиболее точные показатели при оценке уровня синдрома эмоционального выгорания мы получили, используя четырехфакторную модель. Полученные результаты анализа данных частично схожи с показателями анализа данных Büssing и Ferrari (1992), где к I фактору отнеслись показатели эмоционального истощения и ко II фактору – показатели ощущения самоутверждения. Показатели утверждений относительно деперсонализации и сопереживания распределились поровну между I, III и IV факторами.

Показатели коэффициента корреляции шкал опросника MBI-D (Kendall, M., 1983) являются преимущественно позитивными и из них более чем 65% статистически актуальны (Таблица 8).

Таблица 8. Промежуточные коэффициенты корреляции опросника MBI-D (Kendall, M., 1938)

	Частота ощущения эмоционал ьного истощения	Сила ощущения эмоционал ьного истощения	Частота ощущения депрессии	Сила ощущения депрессии	Частота ощущен ия самоутве рждения	Сила ощущен ия самоутве рждения	Частота ощущения сопережив ания	Сила ощущения сопереживан ия
Частота ощущения эмоционал ьного истощения								
Сила ощущения эмоционал ьного истощения	0,91*							
Частота ощущения деперсонал изации	0,60*	0,52*						
Сила ощущения деперсонал изации	0,53*	0,59*	0,85*					
Частота ощущения самоутвер ждения	0,08*	-0,14	0,07	-0,19*				
Сила ощущения самоутвер ждения	-0,13	-0,16*	-0,17*	-0,18*	0,69*			

Частота ощущения сопереживания	0,39*	0,28*	0,21*	0,11	0,34*	0,09		
Сила ощущения сопереживания	0,22*	0,24*	-0,08	-0,03	0,08	0,07	0,66*	

* $p \leq 0,05$

При факторном анализе шкал использовали метод схожести основных компонентов утверждений. Соотношение факторов определено с помощью иерархической системы анализа данных. Соотношение факторных шкал приведено в таблице 9.

Таблица 9. Факторный анализ шкал опросника MBI-D

Признак	I фактор	II фактор	Обобщенность
Частота ощущения эмоционального истощения	0,89	0,20	0,89
Сила ощущения эмоционального истощения	0,88	0,07	0,88
Частота ощущения деперсонализации	0,80	-0,06	0,82
Сила ощущения деперсонализации	0,80	-0,19	0,81
Частота ощущения самоутверждения	-0,07	0,75	0,68
Сила ощущения самоутверждения	-0,20	0,61	0,58
Частота ощущения сопереживания	0,36	0,63	0,60
Сила ощущения сопереживания	0,21	0,50	0,52

Показатели опросника MBI-D разделились между собой на 2 основных фактора, где I фактор составили подшкалы эмоциональной истощенности и деперсонализации и II фактор – ощущение самоутверждения и ощущение сопереживания. Соотношение подшкал факторного анализа эмоциональной истощенности, деперсонализации, ощущение самоутверждения и ощущение сопереживания схожи с результатами факторного анализа Mossin (1998) и Maiste (2001), где эмоциональное истощение и деперсонализация также как и в нашем исследовании образовали один фактор, а ощущение самоутверждения и ощущение сопереживания – другой.

Подводя итоги можно сказать, что синдром эмоционального выгорания описывают как двух-, так и четырехфакторные модели. Neubach (2000) и его сторонники утверждают, что синдром эмоционального выгорания лучше всего характеризует двухфакторная модель, в которой единый фактор составляют эмоциональное истощение и деперсонализация. Между тем, они исключают из

факторного анализа фактор ощущения сопереживания. Автор же данной работы поддерживает мнение Büssing-a и Ferrari (1992), которые считают, что фактор ощущения сопереживания является важным индикатором при исследовании и описании уровня эмоционального выгорания, а также он влияет на проявление синдрома эмоционального выгорания, вследствие чего целесообразным является все же использование четырехфакторной модели анализа и обработки данных.

3.1.3. Фазовый анализ MBI-D относительно синдрома эмоционального выгорания.

MBI-D аналогично опроснику MBI оценивает эмоциональное выгорание относительно характеризующих его факторов, касающихся силы и частоты восприятия следующих состояний: эмоциональное истощение, деперсонализация и чувство ощущения самоутверждения. В дополнение к этим факторам оценивают также чувство ощущения сопереживания. Уровень эмоционального выгорания оценивается как низкий, умеренный, высокий.

I фазу классической трехфазовой модели эмоционального выгорания или, другими словами, низкий уровень эмоционального выгорания, характеризуют низкие показатели эмоционального истощения и деперсонализации, и высокие показатели ощущения самоутверждения. III фазу, или высокий уровень эмоционального выгорания, характеризуют высокие показатели эмоционального истощения и деперсонализации и низкие показатели ощущения самоутверждения. II фазу в случае умеренного уровня эмоционального выгорания, характеризуют показатели всех факторов эмоционального выгорания на среднем уровне (Maslach, 2001). Higashiguchi (1998) и Büssing (1992) советуют использовать шкалу ощущения сопереживания для характеристики возможных рисков возникновения синдрома эмоционального выгорания.

В таблице 10 приведены медианы шкал проявления синдрома эмоционального выгорания нами исследуемой выборки, высший и низший квартиль и показатели подсчетов минимального и максимального уровня соотношений.

Таблица 10. Медианы шкал, показатели высших и низших квартилей и подсчеты минимального и максимального уровня соотношений опросника MBI-D при выборке N=100 (Maiste, 2005)

Шкала		Медиана	Высший квартиль	Низший квартиль	Min	Max
Эмоциональное истощение	Частота	23,00	29,00	18,00	2,00	43,00
	Сила	22,00	27,00	17,00	9,00	42,00
Деперсонализация	Частота	9,00	11,00	6,00	1,00	21,00
	Сила	8,00	11,00	6,00	4,00	28,00
Самоутверждение	Частота	30,00	34,00	27,00	3,00	40,00
	Сила	27,00	30,00	25,00	8,00	40,00
Сопереживание	Частота	8,00	10,00	7,00	1,00	14,00
	Сила	9,00	10,00	7,00	3,00	15,00

В таблице 11 приведена стандартная оценивающая шкала опросника MBI-D. При ведении вычислений нашего исследования опирались и исходили из показателей минимального и максимального уровня соотношений подшкал и уровней квартилей.

Таблица 11. Оценивающая шкала опросника MBI-D

Шкала	I фаза – низкий уровень эмоционального выгорания	II фаза – умеренный уровень эмоционального выгорания	III фаза – высокий уровень эмоционального выгорания
Эмоциональное истощение	≤ 21	22-34	≥ 35
Деперсонализация	≤ 11	12-18	≥ 19
Самоутверждение	≥ 26	17-25	≤ 16
Сопереживание	≥ 12	7-11	≤ 6

Данная оценивающая шкала MBI-D схожа как с оценивающей ответы шкалой опросника MBI (Maslach, 1997), так и с оценивающей ответы шкалой опросника MBI-E (Anion, 2002; Maiste, 2001).

Ниже, в таблице 12 приведено сравнение шкалы данного исследования с другими доступными шкалами, из которых видно, что составленные и применяемые в Эстонии подсчеты показателей шкал значительно выше показателей итальянской версии опросника MBI (Ferrando, 1996) и оригинальной версии опросника MBI (Maslach, 1997). Показатели же ощущения самоутверждения в сравнении с другими показателями шкал опросников ниже.

Таблица 12. Сравнение различных шкал, оценивающих уровень синдрома эмоционального выгорания

Исследователь	Измерение	I фаза – низкий уровень эмоционального выгорания	II фаза – умеренный уровень эмоционального выгорания	III фаза – высокий уровень эмоционального выгорания
Maiste, 2005	Эмоциональное истощение	≤21	22-34	≥35
	Деперсонализация	≤11	12-18	≥19
	Самоутверждение	≥26	17-25	≤16
	Сопереживание	≥12	7-11	≤6
Anion, 2002	Эмоциональное истощение	7-25	25-44	45-63
	Деперсонализация	5-14	15-24	25-53
	Самоутверждение	36-49	22-35	7-12
Maiste, 2001	Эмоциональное истощение	9-21	22-34	≥35
	Деперсонализация	5-9	10-14	≥15
	Самоутверждение	≥28	18-27	8-17
Maslach, 1997	Эмоциональное истощение	≤16	7-26	≥27
	Деперсонализация	≤6	7-12	≥13
	Самоутверждение	≥39	32-38	≤31
Ferrando, 1996	Эмоциональное истощение	≤16	7-26	≥27
	Деперсонализация	≤8	9-13	≥14
	Самоутверждение	≥37	31-36	≤30

3.1.4. Разделение респондентов по основным фазам опросника MBI-D.

Maslach (1997) рекомендует группируя респондентов на основные фазы и модификаций MBI опираться, прежде всего, на показатели проявлений частотности шкал при выявлении синдрома эмоционального выгорания. Также исследуемый уровень шкал должен отвечать уровню частотности, что позволило бы исходя из показателей фаз сгруппировать проявление частоты и силы испытываемых респондентами эмоций в данной исследовательской работе. Типичным классическим случаем в данной работе было принято считать такой случай, при котором показатель силы испытываемых эмоций не отличался бы от показателя частотности более чем на одну ступень. Если же разница в показателях была больше, случай был расценен как нетипичный. Также из группы типичных случаев были исключены такие случаи, в которых проявились комбинации уровня шкалы частотности (например, был выявлен высокий уровень эмоционального истощения, но низкий уровень деперсонализации).

Исследуемые респонденты разделились следующим образом:

- К I фазе, с низким уровнем эмоционального выгорания, отнеслись 40% из 100 опрошенных респондентов, что составило 40 человек;
- Ко II фазе, с умеренным уровнем эмоционального выгорания, отнеслись 6% из 100 опрошенных респондентов, что составило 6 человек;

- К III фазе, с высоким уровнем эмоционального выгорания, отнеслись 2% из 100 опрошенных респондентов, что составило 2 человека.

52% (52 человека) составили случаи, в которых синдром эмоционального выгорания не был проявлен в классическом виде, результаты оказались двойными. По своей сущности эти случаи представляют собой промежуточные этапы между классическими фазами. Эти 52 человека разделились между собой на 6 подклассов, представленных в таблице 13.

Таблица 13. Характеристика неклассических случаев проявления синдрома эмоционального выгорания

Фаза	Подкласс	N	Эмоциональное истощение		Деперсонализация		Ощущение самоутверждения	
			Частота	Сила	Частота	Сила	Частота	Сила
I	A	19	↓или↔	↓или↔	↓или↔	↓или↔	↑или↔	↑или↔
	B	11	↓или↔	↓или↔	↓	↓	↓	↑
	C	9	↓или↔	↓или↔	↓или↔	↓или↔	↓или↔	↓или↔
II	D	4	↔	↔	↑	↔	↑	↑или↔
	E	8	↑или↔	↑или↔	↓или↔	↓или↔	↑или↔	↑или↔
	F	1	↑или↔	↔	↑или↔	↑или↔	↓или↔	↔

↑ - высокий уровень, ↓ - низкий уровень, ↔ - умеренный уровень

У личностей, принадлежащих к подклассу A, частота и сила выраженности эмоционального истощения и деперсонализации находится на низком или умеренном уровне, но в отличие от классической I фазы эмоционального выгорания уровни обеих шкал частоты и силы разнятся. У личностей, принадлежащих к подклассу B, в отличие от классической I фазы, уровень частоты ощущения самоутверждения является низким. У личностей, принадлежащих к подклассу C, уровень эмоционального истощения и ощущение самоутверждения проявляется в низкой и умеренной степени.

У личностей, принадлежащих к подклассу D, в отличие от классической II фазы, уровень силы и частоты эмоционального истощения проявляется в умеренной степени, а уровень деперсонализации и ощущение самоутверждения проявляются в высокой и умеренной степени. Подкласс E характеризуется проявлением силы и частоты эмоционального истощения и ощущения самоутверждения на высоком и

умеренном уровне, а частота и сила деперсонализации проявляется на низком и умеренном уровне. Подкласс F характеризуется проявлением силы и частоты эмоционального истощения и деперсонализации на высоком и умеренном уровне, а ощущение самоутверждения на умеренном или низком уровне. Поскольку показатели шкал частоты и силы в классической модели III фазы отсутствуют, их можно расценивать как переходную фазу между II и III фазами.

В таблице 14 приведены распределения респондентов на фазы и подклассы, исходя из фазового анализа опросника MBI-D.

Таблица 14. Распределение респондентов на фазы и подклассы

Фаза	Подкласс	% выборки (N=100)
I фаза – низкий уровень эмоционального выгорания		40 человек
	A	16
	B	6
	C	18
II фаза – умеренный уровень эмоционального выгорания		6 человек
	D	4
	E	2
III фаза – высокий уровень эмоционального выгорания		2 человека
	F	2

ГЛАВА 4. РАССУЖДЕНИЕ

4.1. Факторы, способствующие формированию синдрома эмоционального выгорания и частота их проявления.

Как мы уже уяснили, исходя из мнения большинства исследователей, педагоги относятся к той категории профессионалов, которая наиболее подвержена эмоциональному выгоранию вследствие специфики своей работы. Наше исследование показало, что к основным факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание педагогов детских дошкольных учреждений, относятся ежедневные психические перегрузки, огромная ответственность за воспитанников, желание оказывать самоотверженную помощь себе в ущерб, дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами и моральным вознаграждением.

Данное исследование выявило три основных фактора, которые играют существенную роль при эмоциональном выгорании педагогов детских дошкольных учреждений: личностный, ролевой и организационный. Личностный фактор включает в себя мотивацию, способы реагирования на стрессы и другие индивидуальные особенности личности. Ролевой фактор связан с ролевой конфликтностью и ролевой неопределенностью. Организационный фактор включает в себя характеристики профессиональных задач и степень ответственности.

По всем доступным и изученным данным проведенных ранее исследований, относительно вопроса эмоционального выгорания, исследователи соглашались с точкой зрения Maslach (2001), что эмоциональное истощение является основным показателем уровня эмоционального выгорания и из всех факторов данного синдрома этот показатель является наиболее встречаемым. Несмотря на то, что некоторые исследователи считают, что вышеприведенный фактор особого значения не имеет, Maslach (2001) и его последователи не поддерживают данную точку зрения, а напротив, считают, что поскольку эмоциональное истощение является основным фактором эмоционального выгорания, этот фактор очень важен, но, тем не менее, это не дает повода полагать, что проявление эмоционального истощения говорит о эмоциональном выгорании личности.

Maslach (2001) утверждает, что одинокие люди, не состоящие в браке или гражданском браке, более подвержены эмоциональному выгоранию. К такому же выводу приходят такие ученые как Lopez, Bolano, Marino, Pol (2010), в исследованиях которых выяснилось, что поддержка семьи является защитным фактором от формирования синдрома эмоционального выгорания. Наше же исследование показало, что у замужних женщин или тех, кто живет в гражданском браке, значительно чаще встречается умеренный или высокий уровень эмоционального выгорания, чем у незамужних, разведенных или вдов. Чем больше выражено у замужних женщин или женщин, которые живут в гражданском браке, эмоциональное истощение, тем сильнее они испытывают неудовлетворенность своей работой, их творческая активность понижена и их потребность в социально-психологической поддержке гораздо выше. Высокая рабочая нагрузка в сочетании с семейными проблемами, нехваткой времени на отдых и восстановление нервно-психического потенциала способствуют как физическому, так и эмоциональному истощению и приводят в конечном итоге к эмоциональному выгоранию, что негативным образом сказывается на качестве выполняемой работы. Дефицит социально-психологической поддержки переживается дошкольными педагогами как социальная незащищенность, неуверенность в себе и в будущем.

Рассматривая связи эмоционального выгорания педагогов с их возрастом и стажем работы, в данном исследовании не было обнаружено никаких связей. По результатам же исследований Ozan (2009) было выявлено, что уровень эмоционального выгорания молодых педагогов (18 – 30 лет) был с довольно высоким показателем. Maslach (2001), Green-Reese, Jonson, Campbell (2001) также утверждают, что среди молодых педагогов встречается довольно много случаев эмоционального выгорания. Maslach (2001) предполагает, что испытывая состояние эмоционального выгорания молодые педагоги покидают рабочие места, как правило, сразу в начале своей карьеры, вследствие чего показатели остальных возрастных групп не являются столь высокими, что позволяет сделать предположение о том, что более опытные педагоги являются наиболее стрессоустойчивыми. В исследованиях Schwarzer, Hallum (2009) возраст и рабочий стаж педагога также не влиял на возникновение синдрома эмоционального выгорания.

Результаты нашего исследования также показали, что и образование педагогов не сыграло существенной роли в формировании синдрома эмоционального выгорания.

4.2. Анализ причин развития синдрома эмоционального выгорания.

Исследуя и анализируя причины возникновения синдрома эмоционального выгорания, были найдены сходства с исследованиями, проведенными такими учеными, как Vredenburg (1999) и Van Der Schoot (2003), которые пришли к выводу, что чем старше становится человек, тем меньше риска у него эмоционально выгореть. Oktay (1992) считает причиной того, что люди более старшего возраста менее подвержены эмоциональному выгоранию является их умение более лаконично использовать свои ресурсы, а также наличие жизненного опыта и опыта работы, нежели у поколения помладше.

Личностное выгорание признано наиболее важным индикатором при возникновении синдрома эмоционального выгорания. Kristensen (2001), Winwood (2004) отмечают, что при личностном выгорании не имеет значения где и кем работает человек. Такое выгорание не обязательно вызвано связанными с работой событиями, возникновению синдрома могут способствовать как личностные особенности человека, так и общие социальные факторы.

Очень важным является возможность отдыха и коротких перерывов во время рабочего дня. Gorter (1999) и Ларенцова, Л. И. (2003) подчеркивают вместе с другими исследователями синдрома эмоционального выгорания, что отсутствие отдыха и пауз во время рабочего дня как раз таки очень сильно влияют на развитие синдрома эмоционального выгорания. Умение своевременно отдыхать и отключаться от каждодневной рутинной работы помогает восстановить ресурсы, потраченные в течение трудовой недели, и предотвратить развитие хронической усталости. Чем чаще педагоги детских дошкольных учреждений работают по целому дню, то есть в две рабочие смены, тем больше у них риск возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания.

Наше исследование показало, что личностное выгорание и проявление общего синдрома эмоционального выгорания у педагогов было выявлено в умеренной степени, что относится ко II фазе факторного анализа MBI-D. Полученный результат позволил сделать заключение конкретно в случае нашего исследования,

что, несмотря на то, что чаще всего причиной эмоционального выгорания является работа с «тяжелыми» клиентами (в нашем случае с проблемными детьми), большой вред и урон эмоциональному здоровью педагогов все же доставляет нездоровая рабочая атмосфера и проблемы в отношениях с коллегами. Taskaya-Yilmaz (2004) приходит к выводу, что эмоциональное выгорание подпитывает наличие постоянной конкуренции между коллегами. В случае если к этому добавляется еще и отсутствие достаточного количества отдыха, существует большая предрасположенность к развитию синдрома эмоционального выгорания.

По утверждению Van Der Schoot-a (2003) наиболее высокие показатели эмоционального выгорания проявляются у тех педагогов, у которых больше развито чувство необходимости заботиться о ком-либо и кто больше подвержен сопереживанию проблемам своих воспитанников и их родителей.

Altun (2002) утверждает, что деперсонализация свойственна тем личностям, которые испытывают нехватку признания их заслуг в лице воспитанников и коллег. Büssing (1992) находит, что деперсонализацию может вызвать постоянная работа с избыточным количеством воспитанников (например, когда в группе постоянно очень большое количество детей). В таких условиях необходимо делать в работе частые паузы и перерывы. К сожалению, стоит признать, что ритм работы педагогов и ответственность за жизнь и здоровье детей не дает возможности соблюдать эти самые паузы и перерывы, вследствие чего, опять же, довольно быстро может начать развиваться синдром эмоционального выгорания.

Многие ученые, исследовавшие синдром эмоционального выгорания (Hallberg, 2004; Maslach, 2001; Horn, 1998) пришли к единому выводу, что возможность посещения обучающих курсов по специализации играют очень важную роль в мотивации людей любых профессий, что позволяет достигать лучших результатов и успехов в выполняемой работе. Важно не количество посещаемых курсов, а их качество и то, насколько полученные знания, умения и навыки могут быть применимы в работе. Наше исследование показало, что практически 97% педагогов детских дошкольных учреждений Ида-Вирумаа систематически посещают различные обучающие курсы более 1-2 раз в год и знания, полученные на обучающих курсах, часто применяют на практике для разрешений различных ситуаций, в том числе и проблемных. Возможность самообразования,

саморазвития и необходимость в постоянном обучении и получении новых знаний очень важна, и расценивается, как желание человека развиваться и использовать свои возможности, что постоянно подталкивает искать что-то неизведанное и лучшее, не давая человеку эмоционально выгореть. Claxton (1998) добавляет, что уровень самоутверждения выше у тех личностей, чья работа связана с духовной деятельностью. У них необходимость самообучаться и развиваться, как правило, выше, чем у людей других профессий и при решении проблемных ситуаций они очень часто используют различные нестандартные и оптимальные методы решения проблем. Педагоги также относятся к этой категории.

4.3. Предотвращение формирования синдрома эмоционального выгорания и профилактика.

Как нам уже известно, профессия педагога связана со значительным риском развития и возникновения синдрома эмоционального выгорания. Как утверждает Водопьянова Н. (2008), одним из факторов успешной профессиональной адаптации педагогов является развитие своих адаптационных способностей. Высокий уровень нервно-психической устойчивости и саморегуляции поведения препятствует развитию эмоционального истощения и возникновению синдрома эмоционального выгорания, а значительный коммуникативный потенциал снижает вероятность возникновения деперсонализации. Развитые адаптационные способности обуславливают устойчивость педагогов по отношению к профессиональным стрессам и способствуют сохранению их профессионального здоровья.

Большим значением для противостояния эмоциональному выгоранию и сохранению профессионального здоровья педагога обладает модель, позволяющая преодолеть данное поведение. Поиск социальной поддержки и вступление в социальный контакт являются конструктивными действиями. Именно такая модель поведения способствует формированию успешной профессиональной адаптации и снижает риск возникновения и развития синдрома эмоционального выгорания. Такие модели поведения как: избегание, манипуляции, асоциальные и агрессивные действия сопряжены с высоким уровнем эмоционального выгорания и профессиональной дезадаптированностью педагога.

Несмотря на то, что в нашем исследовании не было выявлено связи возникновения синдрома эмоционального выгорания с возрастом педагогов и стажем их работы, это не говорит о том, что данной связи на самом деле не существует. Синдром эмоционального выгорания может развиваться как у молодых педагогов, которые только начали свою профессиональную деятельность в области педагогики, так и у педагогов с большим стажем и опытом работы. Высокий уровень эмоционального выгорания у педагогов с большим стажем работы может быть обусловлен длительным воздействием различных профессиональных стрессов, а молодых педагогов – вхождением в новую профессиональную сферу.

Водопьянова Н. (2008) считает, что одним из наиболее важных компонентов профилактики синдрома эмоционального выгорания педагогов является коррекция неконструктивных стратегий поведения и формирование совладения с профессиональными стрессами, к которым относятся уверенное поведение и навыки социального взаимодействия.

«Существуют два основных направления профилактической и реабилитационной работы – это профилактические меры (обучение социальным и коммуникативным умениям, навыкам самообладания, освоение конструктивных моделей преодолевающего поведения) и реабилитация уже «выгоревших» лиц (восстановление психоэнергетического потенциала, актуализация личностных ресурсов, обретение смысла профессиональной деятельности и жизни, укрепление веры в собственные силы)» (Старченкова Е., Водопьянова Н., 2008).

«В терапии и профилактике синдрома эмоционального выгорания можно использовать следующие подходы: личностно-ориентированные методики, направленные на улучшение способностей личности противостоять возникшему стрессу посредством изменения своего собственного поведения и отношения к происходящему вокруг; меры, направленные на изменение рабочего окружения, то есть предупреждение каких-либо неблагоприятных обстоятельств.

Исследования показывают, что если не вмешиваться в развитие синдрома эмоционального выгорания у персонала, то самопроизвольного улучшения тоже не произойдет» (Weber, A, Jaekel-Reinhard, A. 2000).

«Для того чтобы справиться с синдромом эмоционального выгорания, рекомендуется проводить следующие мероприятия:

- Обсуждение после критического события, физические упражнения, адекватный сон, регулярный отдых;
- Различные релаксации – прогрессивная мышечная релаксация, аутогенная тренировка, самовнушение, медитация;
- Хобби;
- Умение говорить «нет»;
- Попытка поддержания стабильных партнерских и социальных отношений;
- Уменьшение ложных ожиданий, то есть это значит, что тех, кто впервые приступает к работе, следует реалистически и адекватно ввести в курс дела, без иллюзий. Если ожидания человека реалистичны, ситуация становится более предсказуемой и ей возможно управлять» (Робертс, Г.А, 1998).

«К мерам, направленным на рабочее окружение, относятся:

- Создание и поддержание здорового рабочего окружения;
- Похвала, высокая оценка, достойная оплата труда;
- Выполнение тестов на пригодность перед началом обучения по выбранной профессии;
- Регулярный профессионально-медицинский, психологический мониторинг» (Робертс, Г.А, 1998).

При терапии уже развившегося синдрома эмоционального выгорания, ученые Weber и Jaekel-Reinhard (2000) рекомендуют использовать следующие подходы:

- Фармакологическое лечение согласно симптомам, то есть антидепрессанты, транквилизаторы, различные снотворные средства;
- Когнитивно-бихевиоральные, релаксационные техники, интегративная психотерапия;
- Реорганизация рабочего окружения;
- Комбинация изменений в рабочем окружении с реабилитацией и переобучением.

Самым важным является осознание наличия проблемы и принятие ответственности за свою работу и за свой профессиональный результат. Также очень важна мыслительная перестройка, а именно переоценка своих целей, осознание своих возможностей и различных ограничений, позитивный взгляд на то, что окружает. К сожалению, в ряде случаев развитие синдрома эмоционального выгорания заходит слишком далеко, что вызывает стойкое и негативное отношение к выполняемой работе, плохое отношение к коллегам и воспитанникам и т.д. В таких случаях рекомендуется сменить место работы и заняться другим видом деятельности.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основательно изучив теоретическую часть, нам стало известно, что эмоциональное выгорание представляет собой процесс, который начинается с сильного и продолжительного стресса на работе и развивается во времени. Состояние психофизиологического равновесия человека нарушается в том случае, когда внутренние и внешние требования постоянно превышают внутренние и внешние ресурсы. Именно такой дисбаланс и ведет к эмоциональному выгоранию, возникающему как следствие неуправляемого стресса, а неуправляемый стресс – это причина истощения эмоциональных ресурсов.

Многочисленные исследования показали, что эмоциональное выгорание значительно отличается от различных форм стресса как концептуально, так и эмпирически, а также, что развитие синдрома эмоционального выгорания ведет к активизации защитных механизмов человеческого организма, таких как: апатия, циничность, негибкость поведения, снижение трудоспособности и значимости результатов своей профессиональной деятельности.

Целью данной исследовательской работы было выявить факторы, которые способствуют формированию синдрома эмоционального выгорания у педагогов детских дошкольных учреждений и цель работы была успешно достигнута. Наше исследование выявило три основных фактора, которые играют существенную роль при эмоциональном выгорании педагогов детских дошкольных учреждений – это личностный, ролевой и организационный фактор. Также данное исследование показало, что к основным факторам, обуславливающим эмоциональное выгорание педагогов детских дошкольных учреждений, относятся ежедневные психические перегрузки, огромная ответственность за воспитанников, желание оказывать самоотверженную помощь себе в ущерб, дисбаланс между интеллектуально-энергетическими затратами и моральным вознаграждением, что дало возможность получить ответ на один из исследовательских вопросов.

Подводя итоги фазового анализа в процентном соотношении, респонденты разделились следующим образом:

- К I фазе, с низким уровнем эмоционального выгорания, отнеслись 40% из 100 опрошенных респондентов, что составило 40 человек;
- Ко II фазе, с умеренным уровнем эмоционального выгорания, отнеслись 6% из 100 опрошенных респондентов, что составило 6 человек;
- К III фазе, с высоким уровнем эмоционального выгорания, отнеслись 2% из 100 опрошенных респондентов, что составило 2 человека.

52% (52 человека) составили случаи, в которых синдром эмоционального выгорания не был проявлен в классическом виде, результаты оказались двойными. По своей сущности эти случаи представляют собой промежуточные этапы между классическими фазами.

Что касается частоты проявления синдрома эмоционального выгорания, наше исследование показало, что у замужних женщин или тех, кто живет в гражданском браке, значительно чаще встречается умеренный или высокий уровень эмоционального выгорания, чем у незамужних, разведенных или вдов. Чем больше выражено у замужних женщин или женщин, живущих в гражданском браке, эмоциональное истощение, тем сильнее они испытывают неудовлетворенность своей работой, их творческая активность понижена и их потребность в социально-психологической поддержке гораздо выше. Высокая рабочая нагрузка в сочетании с семейными проблемами, нехваткой времени на отдых и восстановление нервно-психического потенциала способствуют как физическому, так и эмоциональному истощению, что в итоге приводит к эмоциональному выгоранию.

Рассматривая связи эмоционального выгорания педагогов с их возрастом и стажем работы, в данном исследовании не было обнаружено никаких связей. Результаты нашего исследования также показали, что и образование педагогов не сыграло существенной роли в формировании синдрома эмоционального выгорания.

Исследуя и анализируя причины возникновения синдрома эмоционального выгорания, были найдены сходства с исследованиями, проведенными такими учеными, как Vredenburg (1999) и Van Der Schoot (2003), которые пришли к выводу, что чем старше становится человек, тем меньше риска у него

эмоционально выгореть. Oktay (1992) считает причиной того, что люди более старшего возраста менее подвержены эмоциональному выгоранию является их умение более лаконично использовать свои ресурсы, а также наличие жизненного опыта и опыта работы, нежели у поколения помладше.

Наше исследование показало, что личностное выгорание и проявление общего синдрома эмоционального выгорания у педагогов было выявлено в умеренной степени, что относится ко II фазе факторного анализа MBI-D. Полученный результат позволил сделать заключение конкретно в случае нашего исследования, что, несмотря на то, что чаще всего причиной эмоционального выгорания является работа с «тяжелыми» клиентами (в нашем случае с проблемными детьми), большой вред и урон эмоциональному здоровью педагогов все же доставляет нездоровая рабочая атмосфера и проблемы в отношениях с коллегами.

Относительно вопроса предотвращения формирования синдрома эмоционального выгорания и его профилактики, мы выяснили, что профилактические меры (обучение социальным и коммуникативным умениям, навыкам самообладания, освоение конструктивных моделей преодолевающего поведения) и реабилитация уже «выгоревших» лиц (восстановление психоэнергетического потенциала, актуализация личностных ресурсов, обретение смысла профессиональной деятельности и жизни, укрепление веры в собственные силы), являются двумя наиболее эффективными и основными направлениями в профилактике и предотвращении развития синдрома эмоционального выгорания.

В терапии и профилактике синдрома эмоционального выгорания используются такие подходы как: личностно-ориентированные методики, направленные на улучшение способностей личности противостоять возникшему стрессу посредством изменения своего собственного поведения и отношения к происходящему вокруг, а также меры, направленные на изменение рабочего окружения, то есть предупреждение каких-либо неблагоприятных обстоятельств.

Изучив и проанализировав результаты различных исследований, выяснилось, что если вообще не вмешиваться в процесс развития синдрома эмоционального выгорания у персонала, то самопроизвольного улучшения тоже не произойдет.

RESÜMEE

Käesoleva bakalaureusetöö pealkiri on „Tegurid, mis soodustavad läbipõlemissündroomi moodustamist koolieelse lasteasutuse õpetajatel”. Bakalaureusetöö kirjutas Maria Popovitš 2017 aastal. Töö juhendaja oli Anna Džalalova.

Bakalaureusetöö koosneb sissejuhatusest, neljast peatükidest, kokkuvõttest, resümeest, kasutatud kirjanduse loetelust ja lisadest. Antud töö eesmärgiks oli väljaselgitada missugused tegurid soodustavad läbipõlemissündroomi teket koolieelse lasteasutuse õpetajatel. Püstitatud uurimisküsimused olid järgmised:

1. Missugused tegurid soodustavad läbipõlemissündroomi moodustamist koolieelse lasteasutuse õpetajatel?
2. Kui tihti läbipõlemissündroom ilmneb koolieelse lasteasutuse õpetajatel?
3. Kuidas võib vältida läbipõlemissündroomi moodustamist koolieelse lasteasutuse õpetajatel?
4. Missugused praktilised meetodid on kõige efektiivsemad emotsionaalse vastupidavuse taseme moodustamisel koolieelse lasteasutuse õpetajatel?

Bakalaureusetöö teoreetilises osas on vaadeldud ja analüüsitud erinevate teadlaste läbipõlemissündroomi läbiviidud uuringud, on toodud välja mõiste „läbipõlemine” ja selle mõiste seos erinevate stressivormidega ja depressiooniga. Samuti on vaadeldud põhjused, mis võivad põhjustada läbipõlemist ja riskigrupid, kes kõige rohkem sattuvad läbipõlemise hulka.

Metoodilises osas on toodud kasutatud uuringus meetod ja instrument, on kirjeldatud valim ja saadud tulemuste töötlemise protseduur.

Uurimuslikus osas on esile toodud Ida-Virumaakonda 100 lasteaiaõpetajate seas läbiviidud uurimuse tulemused ja tulemuste põhjalik analüüs.

Arutluse osas ja kokkuvõttes uurimuse tulemuste põhjal on tehtud järeldused ja on antud vastused uurimuse küsimustele.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Altun, I.** Burnout and Nurses Personal and Professional Values. *Nursing Ethics*, 2002, Vol 9, p. 269 – 278.
2. **Aluja, A., Blanch, A., Garcia. L. F.** Dimensionality of the Maslach Burnout Inventory in School Teachers: A Study of Several Proposals. *European Journal of Psychological Assessment*, 2005. Vol 2, p. 67 - 76.
3. **Anion, L.** Burnout'i sümptomite esinemine politseijuhtidel. Magistritöö. Tallinn, 2002, Tallinna Pedagoogikaülikool.
4. **Bakk, A., Grunewald, K.** Vaimupuudega inimeste hoolekandest, Tallinn, 1999, lk. 313 – 321.
5. **Betoret, F. D.** Self-efficacy, school resources, job stressors and burnout among Spanish primary and secondary school teachers: a structural equation approach. *Educational Psychology*, 2009. Vol 29, no 1, p. 45 – 68.
6. **Büssing, A., Perrar, K. M.** Die Messung von Burnout Untersuchung einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D). *Diagnostica*, 1992. Heft 4, p. 328 – 353.
7. **Claxton, R. P. R., Catalan, J.** Psychological distress and burnout among buddies: Demographic situational and motivational factors. *AIDS Care*, 1998, Vol 10, p 175 – 184.
8. **Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., Kantas, A.** The Convergent Validity of Two Burnout Instruments: A Multitrait-Multimethod Analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 2003, Vol 19, p. 12 – 23.
9. **Dworkin, A. G.** Teacher burnout. Levinson, D. L. (editor). *Education and Sociology: an Encyclopedia*. New York, London: Routledge/Flamer, 2002, p. 659 – 664.
10. **Evers, W. J., Brouwers, A., Tomic, W.** Burnout and self-efficacy: a study on teachers beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. *British Journal of educational psychology*, 2002, Vol 72, p. 227 – 243.
11. **Ferrando, J., Perez, J.** Un instrumento para medir quemazon profesional en los docentes: adaptacion cataln del “Maslach Burnout Inventory (MBI)”. *Revista de psiquitria de la Facultad de Medicina de Barcelona*, 1996, Vol 23, p. 11 – 18.
12. **Freudenberger, H. J.** Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 1974, Vol 30, p. 159 – 165.

13. **Figley, Cr. R.** Burnout in Families: The Systemic Costs of Caring. Boca Ration, Boston, New York, Washington, London, 1998.
14. **Firth, H., McIntee, J., McKeown, P., Britton, P. G.** Maslach Burnout Inventory: Factor Structure and Norms for British Nursing Staff. Psychological Reports, 1985, Vol 57, p. 147 – 150.
15. **Fogarty. T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., Moore, R. K.** Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model. Behavioral Research in Accounting, 2000, Vol 12, p 31 – 67.
16. **Gorter, R. C., Albrecht, G., Hoogstraten, J., Eijkman, M. A. J.** Factorial validity of the Maslach burnout inventory – Dutch version (MBI-NL) among dentists. Journal of Organizational Behavior, 1999, Vol 20, p. 209 – 217.
17. **Greenglass, E. R., Fiksenbaum, L., Bruke, R. J.** The Relationship Between Social Support and Burnout Over Time in Teachers. Occupational Stress: A Handbook, Taylor & Francis, 1995, p. 239 – 248.
18. **Hallberg, U. E., Sverke, M.** Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish Health Care Samples. European Journal of Psychological Assessment, 2004, Vol 20, p. 320 – 338.
19. **Hallsten, L., Josephson, M., Torgen, M.** Performance-based self-esteem. A driving force in burnout processes and its assessment. Arbetslivsinstitutet, 2005.
20. **Hansen, J. I., Sullivan, B. A.** Assessment of workplace stress: occupational stress its consequences, and commoncauses of Teacher stress. U. S. Department of education (ERIC), 2006, p. 611 – 622.
21. **Higashiguchi, K., Morikawa, Y., Mura, K., Nishijo, M., Tabata, M., Yoshita, K., Sagara, T., Nakagawa, H.** The Development of the Japanese Version of the Maslach Burnout Inventory and the Examination of the Factor Structure. Japanese Journal of Hygiene, 1998, Vol 53, p. 447 – 455.
22. **Horn, J. E., Schaufeli, W. B.** Maslach Burnout Inventory: The Dutch Educators Survey (MBI-NL-ES) Psychometric evaluations. Manual (unpublished manuscript). Utrecht University: Department of Social and Organizational Psychology. A Flickering Flame, 1998, Chapter I, p. 13 – 45.
23. **Jürisoo, M.** Burnout – läbipõlemine. Tallinn: Fontes, 2004.
24. **Kendall, M.** A New Measure of Rank Correlation. Biometrika, 1938, Vol 30, p. 81 – 89.
25. **Kristensen, T. S., Borritz, M.** Copenhagen Burnout Inventory. Data fra et repræsentativt udsnit af danskere for skalaen Personlig udbrændthed. Resultater

- fra Pumaundersogelsen* for Personlig udbrandthed, Arbejdsrelateret udbrandthed og Klient-relateret udbrandthed (*PUMA: Projekt Udbrandthed, Motivation og Arbejdsglade). Arbejdsmiljøinstituttet, 2001.
26. **Küünarpuu, H.** Burnout in People Oriented Professions. Disserdatsioon. Tallinn, 1992.
 27. **Lever, T., Lucas, M., Ortlepp, K.** Burnout in Psychiatric Nurses: Contributions of the Work Environment and a Sense of Coherence. Soth African Journal of Psychology, 2000, Vol 30, p. 36 – 43.
 28. **Lönnqvist, J., Heikkinen, M., Henrikson, M., Marttunen, M., Partonen, T.** Psuhhiaatria. Tallinn, 2000, lk. 235 – 260.
 29. **Maslach, C., Jackson, S. E., Leiter, M. P.** Maslach Burnout Inventory: Third Edition. Evaluating Stress: A Book of Resources. The Scarecrow Press, Inc. Lanham, Md., & London, 1997, p. 191 – 218.
 30. **Merisalu, E.** Eesti õpetajate tööstress ja tervis. Tartu: Elmatar, 1999.
 31. **Merisalu, E., Kals, M., Fischer, K.** Koolijuhtide läbipõ lemist mõjutavad tegurid. Eesti Arst, 2003, nr. 9 lk. 640-641.
 32. **Mikk, G.** Professionaalse läbipõ lemissündroomi profülaktika. Haigestumist ja tervenemist soodustavad psühhosotsiaalsed tegurid. Interdistsiplinaarne konverents 13-14. November, 1998, Tallinn, 1999, lk. 142 – 149.
 33. **Mugu, Ü.** Stressi tajumise võrdlus töölistel ja ametnikel ning ettepanekute kava koostamine puhastusfirma juhtidele stressi minimiseeriva töökeskkonna loomiseks. Publitseerimata diplomitöö. Mainori Kõrgkool, 2007.
 34. **Müller, E. H.** Ausgerbrannt – Wege aus der Burnout-Krise. Freiburg, Basel, Wein, 2000.
 35. **Neubach, B., Schmidt, K. H.** Gutekriterien einer deutschen Fassung des Maslach Burnout Inventory (MBI-D) – Eine Replikationsstudie bei Altenpflegekräften. Zeitschrift fur Arbeits- und Organistaionspsychologie, 2000, Vol 44/3, p. 140 – 156.
 36. **Noogen, T.** SEB töötajate ning võrdlusgrupi läbipõ lemise näitude seosed emotsionaalse enesetunde, enesehinnangu ja tööga rahuloluga. Publitseerimata magistritöö. Tallinna Ülikool, 2008.
 37. **Oktay, J. S.** Burnout in Hospital Social Workers who work with AIDS Patients. Social Work, 1992, Vol 37, p. 432 – 439.
 38. **Ozan, M. B.** A study on primary school teacher burnout levels: the northern cyprus case. Education, 2009, Vol 129, no 4, p. 692 – 703.

39. **Randmann, L.** Läbipõlemissündroom – organisatsiooni stress. Eesti Töötervishoid, 2001, Vol 3.
40. **Rush, R.** The influence of selected factors on burnout among faculty in higher educations. A Dissertation. Lousiana Stat University & Agricultural and Mechanical College, 2003.
41. **Schaufeli, W.B., & Buunk, B.P.** Burnout: an overview of 25 years of research and theorizing. M.J. Scharbacq, J.A.M. Winnubst, & C.L. Cooper (Eds.) The Handbook of Work and Health Psychology, 2003, p. 384 - 425. John Wiley & Sons, Ltd.
42. **Schaufeli, W.B., Te'aris, T. W.** The conceptualization and measurement of burnout: common ground and worlds apart. Work & stress, 2005, Vol 19, issue 3, p. 256 – 262.
43. **Schmidt, R. F., Thews, G.** Inimese füsioloogia. Tallinn, 1997, lk. 695 – 700.
44. **Schwarzer, R., Hallum, S.** Perceived Teachers Self-Efficacy as a predictor of Job Stress and burnout: mediation analyses. Applied psychology an international review, 2008, Vol 57, p. 152 – 171.
45. **Sirigatti, S., Stefanile, C.** Aspetti e problemi dell'adattamento italiano del MBI. Bolletino di Psicologia Applicata, 1992, Vol 202 – 203, p. 3 – 12.
46. **Sortet, J. P., Banks, S. R.** Hardness, Job Stress and Health in Nurses. Hospital Topics, 1996, Vol 74, p. 28 – 33.
47. **Talmor, R., Reiter, S., Feigin, N.** Factors relating to regular education teacher burnout in inclusive education. European journal of special needs education, 2005, Vol 20, no 2, p. 215 – 229.
48. **Taskaya-Yilmaz, N., Gozlem, C., Guler, A. U., Ergün, G., Cankaya, B., Bek, Y.** The level of burnout in a group of dental research assistants. Stress and Health, 2004, Vol 20, p. 105 – 111.
49. **Teven, J. J.** Teacher temperament: correlates with teacher caring, burnout, and organizational outcomes. Communication Education, 2007, Vol 56, no 3, p. 382 – 400.
50. **Tselebis, A., Moulou, A., Ilias, I.** Burnout versus depression and sense of coherence: Study of Greek nursing staff. Nursing and Health Sciences, 2001, Vol 3, p. 69 – 71.
51. **Tyrell, Z.** A cognitive behavioural model for maintaining processes in burnout. The cognitive behaviour therapist, 2010, Vol 3, p. 18 – 26.

52. **Van Der Schoot, E., Ogińska, H., Estryn-Behar, M.** The NEXT-Study Group Burnout in the nursing profession in Europe. Working conditions and intent to leave the profession among nursing Staff in Europe, Arbetslivsinstitutet, Stockholm, Sweden, 2003, p. 53 – 57.
53. **Vredenburg, L. D., Carlozzi, A., Stein, L. B.** Burnout in counseling psychologists type of practice setting and pertinent demographics. Counselling Psychology Quarterly, 1999, Vol 12, p. 293 – 302.
54. **Weber, A., Jaekel-Reinhard, A.** Burnout syndrome: a disease of modern societies. Occupational medicine, 2000. Vol 50 (7), p. 512 - 517.
55. **Whiteman, J. L., Young, J. C., Fisher, M. L.** Teacher burnout and the perception of student behavior. Education, 2001, Vol 105, no 3, p. 299 – 305.
56. **Zhang, Q., Zhu, W.** Exploring Emotion in teaching: emotional labor, burnout, and satisfaction in Chinese higher education. Communication education, 2008, Vol 57, no 1, p. 105 – 122.
57. **Анциферова, Л. И.** Условия деформации личности. Новые исследования. – М.: Наука, 1998, С. 32–38.
58. **Ларенцова, Л. И.** Изучение синдрома эмоционального выгорания у врачей – стоматологов. Клиническая стоматология, 2003, С. 82 – 86.
59. **Робертс, Г.А.** Профилактика выгорания. Обзор современной психиатрии. 1998, С. 39 - 46.
60. **Старченкова Е., Водопьянова Н.,** Синдром выгорания, 2-е издание. Питер, 2008, С. 2.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Версия опросника MBI-D, переведенная на эстонский язык

Lugupeetud vastaja!

Käesoleva küsimustiku eesmärgiks on hinnata igapäevaselt lastega tegeva töötaja läbipõlemist. Tulemuste põhjal valmib diplomitöö, mis kaitstakse Tartu Ülikooli Narva Kolledžis. Küsimustik on anonüümne, Teie poolt esitatud vastuseid kasutab ainult uuringu läbiviija ja tulemusi kasutatakse ainult diplomitöö valmimiseks.

Täna koostöö eest!

Üldised küsimused sinu kohta:

1. Sinu vanus:

Alla 25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	Üle 65

2. Sinu perekonnaseis:

Vallaline	Abielus/vabaabielus	Lahutatud	Lesk

3. Sinu haridus:

Põhi	Kesk	Kesk-eri	Rakenduslik kõrg	Bakalaureus	Magister	Doktor

4. Sinu amet:

5. Kas Sa teed erialast tööd? (Kas saadud haridus ja tänane töökoht on vastavuses?) Jah..... Ei.....

6. Sinu tööstaaz praegusel erialal:

Kuni 1 aasta	Kuni 2 aasta	3-5 aastat	6-10 aastat	Üle 10 aastat

7. Kas on olnud võimalust käia koolitustel, täiendustel? Jah..... Ei.....
Kui „jah”, siis kas

Vähem kui korra aastas	Kord aastas	Paar korda aastas	Rohkem kui 2 korda aastas

Kui „jah”, siis kas saadud koolitustest/täiendustest on olnud kasu igapäevase töö käigus ettetulevate probleemide paremaks lahendamiseks? Jah..... Ei.....

Hinnake palun esitatud väited, mõeldes tagasi oma praeguses töökohas töötatud ajale. Vastake palun kõikidele väidetele, märkides kummaski tulbas üks vastus!

1. Ma tunnen, et ma olen töö tõttu läbipõlenud.

1) Pole kunagi tundnud

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli ma tunnen, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

2. Igapäevane ja otsene kontakt lastega on äärmiselt kurnas.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
- 2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

3. Igapäevane kontakt teiste inimestega (lapsevanemad, kolleegid) on väga väsitav.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
- 2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

4. Laste/lastevanemate probleemid lähevad mulle südamesse.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
- 2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

5. Mõnedesse lastesse suhtun kui elututesse objektidesse.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
- 2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

6. Tunnen, et töö on emotsionaalselt väga kurnav.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

7. Ma arvan, et suudan töö abil teistel inimestel nende elu paremaks muuta.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

8. Lastega igapäevane intensiivne töötamine pakub mulle rõõmu ja rahuldust.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

9. Mul on tunne, et ma ei tea, kuidas edasi elada ja tegutseda.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

10. Ma suudan tööl olles säilitada rahu ja enesevalitsemist ka väga emotsionaalsetes ja kriitilistes situatsioonides.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

11. Tunnen kahetsust, kui mõtlen, et ma olen lapsega valesti käitunud.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

12. Tööpäeva lõpuks tunnen ennast tühjaks, pigistatu ja kurnatuna.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

13. Mul on lastega suheldes kerge saavutada kontakt ja luua usalduslikku õhkkonda.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

14. Juba hommikul enne tööle minemist olen väsinud.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

15. Lapsega/lapsevanemaga suheldes samastun (kujutan ennast olevat samas situatsioonis) ma temaga ja tema probleemiga.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

16. Ma tunnen ennast väga hästi ja toimekana.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

17. Arvan, et lapse/lapsevanema probleemidega tulen ma edukalt toime.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

18. Mul on tunne, et ma töotan oma võimete piiril.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

19. Mu töö frustreerib mind (ärritab, tekitab tülpimust, kannatamatust).

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

20. Ma tajun, et lapsed/lapsevanemad süüdistavad oma probleemides mind.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

21. Ma olen oma töös palju positiivset saavutanud.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

22. Mu töö muudab mind laste suhtes kalgimaks ja emotsionaalselt tuimemaks.

1) Pole kunagi tundnud.....

2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

23. Mul on kerge mõista oma laste/lastevanemate probleeme.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
- 2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

24. Mind ei huvita eriti, mis mu lastest edasi saab.

- 1) Pole kunagi tundnud.....
- 2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

25. Pärast praegusele tööle asumist olen suhetes teiste inimestega (mitte ainult lastega) muutunud kalgimaks ja vähem empaatiliseks (vähem kaastundlikumaks).

- 1) Pole kunagi tundnud.....
- 2) Olen tundnud ja hindan:

kui tugevalt ma tunnen, kas

nõrgalt	mõõdukalt	tugevalt	väga tugevalt

kui sageli, kas

paar korda aastas	vähemalt kord kuus	vähemalt kord nädalas	iga päev

SUUR TÄNU VASTAMISE EEST!

Ув. отвечающий!

Целью данного опросника является оценить степень эмоционального выгорания педагогов детских дошкольных учреждений и выявить факторы, способствующие формированию данного состояния. Результаты исследования будут проанализированы и использованы для написания дипломной работы в Нарвском Колледже Тартусского Университета. Опросник является анонимным, представленные Вами ответы и полученные результаты исследования будут использованы только дипломантом и только в рамках написания бакалаврской работы.

Спасибо за сотрудничество!

Общие вопросы относительно Вас:

1. Ваш возраст:

Младше 25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	Старше 65

2. Семейное положение:

Холостая	Замужем/ В гражданском браке	Разведена	Вдова

3. Образование:

Основно е	Средне е	Среднее специально е	Высшее прикладно е	Бакалав р	Магист р	Докто р

4. Профессия.....

5. Работаете ли Вы по профессии в данный момент? (Соответствует ли полученное образование Вашей нынешней занимаемой должности?)

Да..... Нет.....

6. Ваш трудовой стаж на должности, занимаемой в данный момент:

До 1 года	До 2 лет	3-5 лет	6-10 лет	Больше 10 лет

7. Есть ли у Вас возможность посещать различные обучающие курсы?

Да..... Нет.....

Если «да», то:

Меньше, чем 1 раз в год	Раз в год	Пару раз в год	Больше, чем 2 раза в год

Если Вы ответили «да», то была ли польза от посещения различных обучающих курсов, помогло ли Вам это посещение решить какие-либо возникшие на работе трудности? Да..... Нет.....

Отметте, пожалуйста, испытываете ли Вы и если "да", то как часто, в представленных ниже утверждениях опросника Ваши чувства, работая на Вашем нынешнем рабочем месте. Ответить нужно на все утверждения без исключения, выбрав всего один вариант ответа!

1. Я чувствую себя эмоционально выгоревшим из-за работы.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

2. Я чувствую, что каждодневный и прямой контакт с детьми крайне истощает меня.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

3. Я чувствую, что каждодневный контакт с другими людьми (коллеги, родители) очень утомляет меня.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

4. Я чувствую, что принимаю близко к сердцу проблемы детей/родителей.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

5. Я чувствую, что к некоторым детям я отношусь как к неживому объекту.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

6. Я чувствую, что работа в целом эмоционально очень истощает меня.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

7. Я чувствую, что способна с помощью работы изменить жизнь других людей в лучшую сторону.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

8. Я чувствую, что каждодневная интенсивная работа с детьми приносит мне радость и удовлетворенность.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

9. Я чувствую, что я не знаю как дальше жить и действовать.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

10. Я чувствую, что способна, пребывая на работе, сохранять спокойствие и самоконтроль даже в очень эмоционально напряженной и критической ситуации.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

11. Я чувствую сожаление, когда думаю, что поступила не правильно в отношении какого-либо ребенка.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

12. К концу рабочего дня я чувствую себя опустошенно, сжато и изнеможенно.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

13. Я чувствую, что общаясь с детьми мне легко найти с ними контакт и создать атмосферу доверия.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

14. Утром, до прихода на работу, я чувствую усталость.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

15. Общаясь с ребенком/родителем, я чувствую, что пропускаю через себя его проблему (представляю себя в такой же ситуации).

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

16. Я чувствую себя очень хорошо и энергично (расторопно).

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

17. Я чувствую, что с проблемой ребенка/родителя я успешно справлюсь.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

18. Я чувствую, что работаю на пределе своих возможностей.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

19. Я чувствую, что моя работа раздражает меня, вызывает пресыщенность, непереносимость.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

20. Я ощущаю, что дети/родители винят меня в своих проблемах.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

21. Я ощущаю, что достигла много позитивного в своей работе.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

22. Я чувствую, что моя работа делает меня в отношении детей безразличной и притупляет эмоции.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

23. Я чувствую, что мне легко понять проблемы детей/родителей.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

24. Я испытываю чувство равнодушия по отношению к тому, что будет с моими воспитанниками после окончания детского сада.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

25. Я чувствую, что после прихода на данное место работы, я стала проявлять меньше эмпатии, сочувствия и стала более черствой по отношению ко всем окружающим меня людям.

1) Никогда не чувствовала.....

2) Чувствую насколько сильно:

Слабо	Умеренно	Сильно	Очень сильно

Как часто:

Пару раз в год	Минимум 1 раз в месяц	Минимум 1 раз в неделю	Каждый день

БОЛЬШОЕ СПАСИБО ЗА ОТВЕТЫ!